

COMITATO CONSULTIVO AZIENDALE
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI PALERMO

RELAZIONE ANNUALE

Anno 2019



Indice:

Sezione 1 - Istituzione e composizione del CCA

- 1.a Informazioni generali sul CCA
- 1.b La composizione del CCA
- 1.c La partecipazione dei componenti del CCA

Sezione 2 - Modalità organizzative del CCA

- 2.a Articolazione dei gruppi di lavoro

Sezione 3 - I compiti e le funzioni svolte

- 3.a Analisi, verifica e valutazione dei dati forniti
- 3.b Pianificazione e Programmazione Aziendale
- 3.c Direttive Assessoriali
- 3.d Funzionalità dei Servizi Aziendali
- 3.e Qualità dei Servizi Aziendali
- 3.f Comunicazione pubblica

Sezione 4 - Fattori di funzionamento e integrazione

- 4.a Fattori del contesto organizzativo aziendale
- 4.b Fattori di criticità nei rapporti con l'Azienda
- 4.c Fattori di criticità interni al CCA
- 4.d Analisi delle competenze richieste in relazione ai compiti da svolgere
- 4.e Le relazioni con gli altri comitati
- 4.f Le attività di comunicazione e accountability del CCA
- 4.g Eventi e iniziative originali avviate e realizzate
- 4.h Note e osservazioni conclusive

Sezione 1 - Istituzione e composizione del CCA

1.a - INFORMAZIONI GENERALI

Comitato Consultivo dell'Azienda
Sanitaria

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE (ASP 6)

sede

Via Giacomo Cusmano, 24 - PALERMO

specificare se di uso esclusivo condiviso

tel. 0917032478

fax

mail cca@asppalermo.org

Accountability sul sito web aziendale SÌ NO

Se sì, indicare sito web www.asppalermo.org

Presidente

La Placa Francesco Paolo

Associazione di appartenenza

Operatori Sanitari Volontari Mariani
Cattolici

tel. 3394802668

fax

mail aosvmc@libero.it

Vicepresidente

Di Pietro Roberto

Associazione di appartenenza

UILDM

tel. 0916885422

mail iuldmpalermo@libero.it

Data di costituzione del CCA

delibera aziendale n °0315 del 11/05/2017

Data di insediamento del comitato (1ª seduta) 15/06/2017

N. componenti del CCA 33

Istanze di partecipazione al CCA, positivamente istruite, superiori al n. dei componenti previsto (art. 3 c. 2 DA 15.04.2010)

Sì NO

Se sì, indicare numero

Tipologia delle organizzazioni appartenenti ai CCA

Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti

N°

31

Associazioni di rappresentanza degli operatori sanitari e socio-sanitari

N°

2

Altre Organizzazioni

N°

N° di riunioni svolte dalla data d'insediamento

12

N° di riunioni svolte nell'anno

6

mensile

semestrale

Periodicità delle riunioni del comitato

trimestrale

altro:

1.b - LA COMPOSIZIONE DEL CCA

N.	NOME COMPONENTE [numerare se è intervenuta sostituzione: es. Rossi Mario (2) indica che sono intervenute 2 sostituzioni]	CARICA RICOPERTA NELL'ORG.NE		ORGANIZZAZIONE DI APPARTENENZA	TIPOLOGIA ORGANIZZAZIONE		
		rapp. legale	del.to		Ass.ne vol.to	Ass.ne prof. le	altro
1	La Placa Francesco	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Operatori Sanitari Volontari Mariani Cattolici	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Glorioso Francesca Paolo	<input type="checkbox"/>	X	Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori- sezione provinciale di palermo	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Pizzuto Daniela	<input type="checkbox"/>	X	Associazione Nazionale Comitato l'Autismo parla	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Supporta Andrea	<input type="checkbox"/>	X	Cittadinanzattiva Sicilia -TDM	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Sciara Salvatore	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Volontari Italiana Sangue sez. comunale di Partinico	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Sammarco Francesco	X	<input type="checkbox"/>	Associazione diabetici della Provincia di Palermo, V.zo Castelli	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	De Guilmi Orazio	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Regionale Diabetici e Celiaci Danilo Dolci	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Di Lorenzo Rocco	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Retinopatici ed Ipovedenti Siciliani	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Gaetano Cuttitta	X	<input type="checkbox"/>	Associazione per i diritti degli anziani	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Rosalba Federico	<input type="checkbox"/>	X	Associazione Volontari Unità Locali Socio Sanitarie	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Olibrio Giuseppa Giovanna	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Malati Reumatici	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Cacciola Salvatore	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Italiana Educazione alla salute	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Nuccio Livia	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Famiglie italiane per la Prevenzione del Suicidio Marco Saura	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Virzì Vittorio	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Medico Sportiva Palermo	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Rocca Giuseppe	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Famiglie Persone Down	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	D'Aiuto Giovanni	X	<input type="checkbox"/>	Unione italiana lotta alla distrofia muscolare SEZIONE DI Palermo Onlus	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Pecora Francesco	<input type="checkbox"/>	X	Associazione Recupero Cerebrolesi ONLUS	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Maria Munna	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Famiglie di Disabili Onlus	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Garofalo Salvatore	X	<input type="checkbox"/>	Coordinamento H fra le Associazioni che tutelano i diritti delle persone con disabilità nella Regione	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

				Siciliana- ONLUS			
20	Esposito Anna Maria	X	<input type="checkbox"/>	Meravigliosa Mente	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Ales Claudio	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Italiana per la lotta alle PHTS	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Calderone Maria	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Siciliana IRIS Malattie Ereditarie Metaboliche Rare	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Riolo Vito	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Azione Handicap ONLUS	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Angelini Antonella	X	<input type="checkbox"/>	Associazione L'arte di Crescere	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Filippazzo Maria Gabriella	X	<input type="checkbox"/>	Fondazione per le Emergenze Sanitarie del Sud del Mondo	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Lo Cascio Simona	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Piccoli Passi	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Sn Filippo Francesco	X	<input type="checkbox"/>	STILI DI VITA	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Cantafia Ida	X	<input type="checkbox"/>	Associazione PuntoAssociazione di Prevenzione, Informazione e Formazione sulla Salute	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Di Liberto Paola	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Persefone	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Cerami Francesca Rita	X	<input type="checkbox"/>	EUPSICHE - ONLUS	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Massaro Pietro	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Italiana Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
32	Casabianca Stefano	X	<input type="checkbox"/>	Associazione Autisti Soccorritori italiani	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
33	Carmela Amato	X	<input type="checkbox"/>	Serena Palermo Onlus	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1. c - LA PARTECIPAZIONE DEI COMPONENTI DEL CCA

N°	DATA DELLA SEDUTA	N° DEI PRESENTI	PARTECIPANTI ALLA SEDUTA EXTRA-COMITATO		EVENTUALI ATTI ADOTTATI	PUBBLICATI SU SITO WEB	
			REFERENTI AZIENDALI	ESPERTI		SI	NO
1	14.01.2019	22	x	<input type="checkbox"/>	<ol style="list-style-type: none"> Definire con l'U.O. Comunicazione e Informazione le modalità di verifica con il CCA dei reclami inoltrati dai cittadini. Tempi di attesa per la riabilitazione domiciliare ai sensi della L. 833/78 ex art. 26 	X	<input type="checkbox"/>
2	21.03.2019	14	X	<input type="checkbox"/>	<ol style="list-style-type: none"> Illustrazione delle nuove procedure di accreditamento delle Associazioni del Terzo Settore. Piano Aziendale per la gestione del sovraffollamento dei Pronto soccorso (PAGS) dell'ASP di Palermo. Formazione dei Riferimenti Civici della salute (segnalazione urgente dei candidati). Esiti riunione della Conferenza e incontro con l'Assessore della Salute del 6 marzo 2019. 	X	<input type="checkbox"/>
3	14.05.2019	22	X		<ol style="list-style-type: none"> Presentazione del corso Intensivo Pratico dell'uso strumentale dello strumento per l'analisi della Composizione Corporea e Sistema Nervoso (PNEI) che la Onlus Punto offre a titolo gratuito ai medici facenti parte delle Associazioni del CCA Aziendale. D.A. n. 631 del 12.04.2019: "Approvazione del Piano Regionale di Governo delle Liste d'Attesa". Piano Aziendale per la gestione del sovraffollamento dei Pronto soccorso (PAGS). Esito incontro dell'Associazione "Coordinamento H" con il Direttore Generale dell'Asp di Palermo, in materia di disabilità. Banca dati cartella clinica cittadini. - 	X	<input type="checkbox"/>

4	27.06.2019	14	X
5	1.10.2019	14	X
6	19.12.2019	17	X

Presentazione dei nuovi Direttore Sanitario e Direttore Amministrativo dell'ASP di Palermo.

1. Informazioni sul Congresso "Autismo: Modelli di Continuità Assistenziale dell'ASP di Palermo - Ponti fra isole" - 21.10.2019
2. Nuovo atto aziendale dell'ASP di Palermo, pervenuto con nota della Direzione Generale prot. n. ASP/35854/2019 del 20.09.2019
3. Disponibilità delle Associazioni all'attività previste dal Decreto Assessoriale n. 9348 del 1.02.2019 in ordine al sovraffollamento dei pronto soccorso (Piano Aziendale di cui alla delibera n. 219 del 25.02.2019).
4. Creazione Gruppo di lavoro aderente all'Ufficio di Presidenza del Comitato, per la collaborazione nelle attività d'istituto.
5. L'importanza dell'Attività motoria per gli anziani, gli adulti e i bambini.

X

1. Presa d'atto del Piano della performance 2019-2021, di cui alla delibera n.531 del 10/10/2019
2. Rete clinica per malattie neuromuscolari

SEZIONE 2 - MODALITÀ ORGANIZZATIVE DEL CCA

2.a - Articolazione dei gruppi di lavoro

	GRUPPO	OBIETTIVI POSTI	OBIETTIVI RAGGIUNTI	COMPONENTI	N° riunioni
AMBITI DI LAVORO	ORGANIZZAZIONE INTERNA/ COMUNICAZIONE	Presso la sede del CCA è stato istituito un Ufficio funzionante tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00, nel quale vengono fornite informazioni sia agli utenti sia alle Associazioni afferenti il Comitato.	Informazioni e trasparenza sulle attività erogate dai servizi dell'ASP e dal Comitato Consultivo Aziendale	Referente: Francesco Paolo La Palca	
				Di Pietro Roberto	
			Glorioso Francesca		
			Pecora Francesco		
			Cuttitta Ada		
			Supporta Andrea		
	PIANIFICAZIONE/ PROGRAMMAZIONE	Gruppi di lavoro: 1. Disabilità intellettuale 2. Riabilitazione 3. Attività motoria per anziani 4. Rete civica della salute 5. Liste d'attesa 6. Malattie rare		Referente: Francesco Paolo La Palca	
			Coordinatrice dei Gruppi: Gabriella Filippazzo		
			1. Munna Maria Munna Daniela Pizzuto, Garofalo Salvatore ed Enea Angela.		
			2. Riolo Vito		
			3. Virzi Vittorio		
			4. Arculeo Giuseppe		
			5. Andrea Supporta		
			6. Ales Claudio		

Sezione 3 - I COMPITI E LE FUNZIONI SVOLTE

3.a - Analisi, monitoraggio, verifica e valutazione dei dati forniti

Funzione		Valutativa			Stato di realizzazione dell'attività		
Ambiti	COMPITI	Verifica		Osservazioni (descrivere sinteticamente)	realizzata	in corso	non realizzata
		SI	NO				
ANALISI, MONITORAGGIO, VERIFICA E VALUTAZIONE	Analisi, monitoraggio e valutazione delle segnalazioni, dei suggerimenti, dei reclami, delle osservazioni e delle denunce pervenute all'URP (art. 2 comma l)	X		Vengono analizzate dall'URP con precisione e scrupolo, tutte le segnalazioni alle quali viene data puntuale risposta agli utenti. Per la gestione dei reclami l'URP applica la procedura adottata dall'ASP con deliberazione n. 623 del 23.12.2013 avente per oggetto: "Adozione della procedura - Sistema di gestione segnalazioni e reclami". Il Responsabile dell'URP ha sempre manifestato la propria disponibilità ad accogliere i rappresentanti del CCA per la visione dei reclami.	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Analisi delle specifiche problematiche e/o criticità del territorio, in ambito sanitario, socio-sanitario rilevate anche dai servizi sociali dell'ente locale e dal Comitato stesso (art. 2 comma g.)	X		Il Servizio Sociale dell'ASP di Palermo ha partecipato alle riunioni del CCA offrendo supporto e consulenza riguardo all'organizzazione aziendale, alla promozione di iniziative di informazione e prevenzione e al superamento delle eventuali criticità assistenziali rilevate dalle Associazioni nei percorsi di cura dei cittadini fragili.	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Analisi dei dati forniti annualmente dall'Ufficio Qualità e dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) relativi alla rilevazione della qualità percepita ed all'AUDIT CIVICO	X		Preso d'atto "Relazione sui Piani Aziendali di miglioramento Umanizzazione - Agenas "Ricerca Aiutofinanziata 2015" trasmessa dal Responsabile dell'UOS Qualità dell'ASP di Palermo con nota prot. n.238/ULO del 4.03.2019.	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Verifica periodica dell'appropriatezza degli indicatori di qualità adottati nel Piano di Qualità Aziendale (art. 2 comma i)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Monitoraggio dell'implementazione dei Piani e Programmi aziendali per valutare efficacia ed efficienza delle azioni realizzate (art. 2 comma a)	x		<p>La Direzione Aziendale con la particolare partecipazione del Direttore dell'UOC Coordinamento Staff Strategico, hanno relazionato al CCA, nel corso delle sedute tenutasi nell'anno 2019, sul raggiungimento degli obiettivi di salute e di funzionamento, ed in particolare è stata posta l'attenzione su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Piano Aziendale per la gestione del sovraffollamento dei Pronto soccorso (PAGS) dell'ASP di Palermo. - D.A. n. 631 del 12.04.2019: "Approvazione del Piano Regionale di Governo delle Liste d'Attesa". Il CCA, su richiesta dall'ASP, ha nominato i propri rappresentanti per la partecipazione al Gruppo Interaziendale per il governo delle liste d'attesa. - Presa d'atto del Piano della performance 2019-2021, di cui alla delibera n.531 del 10/10/2019. 	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.b - Pianificazione e Programmazione Aziendale

Funzione		Consultiva		Propositiva		Stato di realizzazione dell'attività		
Ambiti	COMPITI	PARERI		PROPOSTE/SOLLECITAZIONI <i>(descrivere sinteticamente)</i>		Realizzata	in corso	non realizzata
		SI	NO					
P I A N I F I C A Z I O N E E P R O G R A M M A Z I O N E A Z I E N D A L E	Espressione di pareri e formulazione di proposte sui Piani Attuativi aziendali (art. 2 comma a.)					x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Espressione di pareri e formulazione di proposte sui programmi annuali di attività del Direttore Generale (art. 2 comma b. specificare)				Il CCA ha presentato proposte di integrazione al Nuovo atto aziendale dell'ASP di Palermo, pervenuto con nota prot. n. ASP/35854/2019 del 20.09.2019 della Direzione Generale ed approvato con deliberazione n. 497 del 30.09.2019,		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Espressione di pareri e formulazione di proposte sull'elaborazione dei Piani di Educazione alla Salute (art. 2 comma c.)				□	□	□
--	--	--	--	--	---	---	---

3.c - Direttive Assessoriali (In questa sezione va indicata l'attività svolta e i risultati raggiunti con riferimento alle Direttive emesse nell'anno dall'Assessorato Regionale alla Salute e poste all'attenzione ed attivazione del CCA

DIRETTIVE ASSESSORIALI	ATTIVITA' SVOLTA (indicare brevemente l'ambito e le tappe dell'attività)	Stato di realizzazione dell'attività		
		REALIZZATA	IN CORSO	NON REALIZZATA
<p>Decreto Assessoriale n. 1584/2018: "Linee di indirizzo alle aziende sanitarie per la gestione del sovraffollamento nelle strutture di Pronto Soccorso della Regione Sicilia"</p> <p>e</p> <p>Circolare prot. n. 9348 del 1.02.2019: Disposizioni Integrative ed Attuative per la gestione del Sovraffollamento nelle Strutture di pronto Soccorso di cui</p> <p>D.A. n. 631 del 12.04.2019: "Approvazione del Piano Regionale di Governo delle Liste d'Attesa".</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Presa d'atto del Piano Aziendale per la gestione del sovraffollamento dei Pronto soccorso (PAGS) dell'ASP di Palermo, con l'individuazione della funzione di "BED Manager" e all'istituzione del Team Aziendale di cui alla deliberazione n. 219 del 25.02.2020. - Il CCA, su richiesta dall'ASP, ha nominato i propri rappresentanti per la partecipazione al Gruppo Interaziendale per il governo delle liste d'attesa. 	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.d - Funzionalità dei Servizi Aziendali

Funzione		Propositiva	Stato di realizzazione dell'attività		
Ambiti	COMPITI	PROPOSTE/SOLLECITAZIONI (descrivere sinteticamente)	REALIZZATA	IN CORSO	NON REALIZZATA
FUNZIONALITÀ DEI SERVIZI AZIENDALI	Elaborazione di proposte sulla migliore funzionalità dei servizi aziendali, in particolare quelli relativi all'accoglienza degli utenti e all'accesso alla rete dei servizi (art. 2 comma d, h)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Formulazione di proposta di adozione, implementazione e verifica di un Regolamento relativo ai diritti e doveri degli utenti nell'accesso e nell'utilizzo dei servizi	Esiste la carta dei diritti del malato pubblicata sul sito www.asppalermo.org/publicazioni	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FUNZIONALITÀ DEI SERVIZI AZIENDALI	Formulazione di proposte sulle attività di prevenzione ed educazione alla salute, con riferimento alle criticità rilevate anche dai servizi sociali territoriali e dal Comitato stesso (art. 2 comma g.)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<p>Formulazione di proposte e progetti d'intervento sulla base dell'analisi dei dati forniti dall'Ufficio Qualità e dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) relativi a segnalazioni di inefficienze e/o disfunzioni (art. 2 comma l)</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<p>Formulazione di proposte per migliorare l'umanizzazione delle cure, la garanzia del rispetto e della dignità del paziente, la chiarezza e completezza delle informazioni relative ai trattamenti sanitari (art. 2 comma m)</p>	<p>Sono state rappresentate alla Direttore Aziendale, nel corso della riunione del 14.05.2019, le problematiche delle famiglie di soggetti con disabilità. Tra i temi affrontati: 1) la realizzazione dei progetti personalizzati per soggetti con disabilità ex art 14 della legge 328/2000 2) le problematiche sull'Autismo, quale sindrome comportamentale dello sviluppo che determina gravi conseguenze sulla persona e su tutto il contesto familiare 3) l'accesso dei pazienti con disabilità intellettiva, nonché di tutte le categorie di pazienti caratterizzate da fragilità, alle Aree di Emergenza dei presidi ospedalieri con la necessaria previsione di corsie dedicate. 4) Segnalazione di alcune problematiche presenti nella struttura ospedaliera di Villa Delle Ginestre, per rendere la struttura funzionante e per dare risposte ai bisogni di cura ai Medullolesi siciliani.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>FUNZIONALITÀ DEI SERVIZI AZIENDALI</p>	<p>Formulazione di proposte, anche in collaborazione con l'Ufficio Qualità ed URP, sulla semplificazione amministrativa legata all'accesso ai servizi rendere più efficiente il sistema di prenotazione e migliorare la trasparenza delle liste di attesa (art. 2 comma n)</p>	<p>Nel corso delle riunioni il CCA ha richiamato l'attenzione sul rispetto della tempistica per le Liste d'attesa</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<p>Formulazione di proposte, anche in collaborazione con l'Ufficio Qualità ed URP, finalizzate a 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 (art. 2 comma o)</p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3.e - Qualità dei Servizi Aziendali

Funzione		Propositiva	Stato di realizzazione dell'attività		
Ambiti	COMPITI	PROPOSTE/SOLLECITAZIONI (descrivere sinteticamente)	REALIZZATA	IN CORSO	NON REALIZZATA
QUALITÀ DEI SERVIZI	Formulazione di proposte, anche in collaborazione con l'Ufficio qualità e con l'URP, su progetti attinenti al sistema o al Piano di qualità aziendale (art. 2 comma d, h)	Prevedere la promozione e il rafforzamento della partecipazione e del coinvolgimento delle Associazioni di tutela nella gestione delle segnalazioni e reclami di cittadini che nella valutazione dei servizi sanitari, attraverso appositi strumenti di audit misti (cittadini-rappresentanti dell'azienda) e nella rilevazione della customer satisfaction, valorizzandone concretamente gli esiti al fine di rendere l'offerta dei servizi corrispondente alle aspettative della comunità di riferimento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Formulazione di suggerimenti e proposte di modifiche degli indicatori di qualità adottati anche sulla base dei reclami e delle segnalazioni pervenute presso l'URP Aziendale (art. 2 comma i)	Proposta di collaborazione delle Associazioni con l'URP per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi sanitari e per verificare i reclami inoltrati dagli utenti e gli esiti, ai sensi dell'ultimo periodo dell'art. 9 co. 8 L.R. 5/2009 cit.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.f - Comunicazione

Funzione		Propositiva	Stato di realizzazione dell'attività		
Ambiti	COMPITI	PROPOSTE/SOLLECITAZIONI <i>(descrivere sinteticamente)</i>	REALIZZATA	IN CORSO	NON REALIZZATA
COMUNICAZIONE	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 (art. 2 comma f)	<p>L'ASP di Palermo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - con deliberazione n. 434 del 11.05.2011 ha approvato il "regolamento aziendale di pubblica tutela degli utenti", finalizzato a garantire la tutela del cittadino-utente nei confronti degli atti o comportamenti con i quali si è negata o limitata la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, garantite dall'Azienda e dalle strutture accreditate. - con deliberazione n. 1057 del 30.12.2015 ha adottato il "Codice Etico" che enuncia ed esplica tutti i diritti e i doveri morali, definendo contestualmente la responsabilità etico-sociale di ogni protagonista dell'azienda. 	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<p>Partecipazione dei Referenti Civici del Comitato Consultivo Aziendale al Convegno finale del Progetto: "la cultura dell'integrazione dei cittadini nella e per la sanità siciliana: una risorsa in più", tenutosi a Caltanissetta presso la sede CEFPASS il giorno 30.10.2019.</p> <p>Prevedere l'attivazione di un efficace sistema di informazione ai Cittadini, mediante opuscoli, incontri e apposite campagne promozionali per fare conoscere nel dettaglio i servizi sanitari, la loro allocazione e le modalità di accesso.</p> <p>Prevedere l'aggiornamento continuo del sito istituzionale dell'Azienda, secondo il criterio della "facile accessibilità" e completezza di informazioni".</p>			

SEZIONE 4 - **FATTORI DI FUNZIONIONAMENTO DEL CONTESTO E DELLA RELAZIONE CON L'AZIENDA**

4.a - Fattori del contesto organizzativo aziendale

Fattori del contesto organizzativo		PRESENT E	ASSENT E	evidenze ed osservazioni
a1	Assegnazione sede dedicata e attrezzature	X		
a2	Disponibilità di altri locali per riunioni	X		
a3	Individuazione Ufficio di segreteria a supporto con unità di personale dedicato	x		
a4	Designazione Referente	x		
a5	Assegnazione funzione protocollo interno	x		
a6	Assegnazione casella e-mail aziendale	X		
a7	Accesso ai flussi di comunicazione aziendale ed alle informazioni	X		
a8	Accredito per l'accesso nelle strutture assistenziali aziendali	X		
a9	Altro ...			

4.b - Fattori di criticità nei rapporti con l'Azienda

Fattori di criticità nei rapporti con l'Azienda		NULLA	BASSA	MEDIA	ELEVATA	Iniziative avviate o in corso di attivazione
DIFFICOLTÀ NEI RAPPORTI CON L'AZIENDA	Difficoltà di comunicazione con gli uffici/referenti dell'azienda	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Difficoltà legate alla partecipazione ai processi decisionali dell'azienda *	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Difficoltà legate alle procedure interne all'azienda (acquisizione di documenti e report)**	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<i>Altro</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4.c - Fattori di criticità interni al CCA

Fattori di criticità interni al CCA		NULLA	BASSA	MEDIA	ELEVATA	Iniziative avviate o in corso di attivazione
	<i>Difficoltà legate al modello organizzativo adottato</i>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<i>Difficoltà legate al tipo di competenze presenti all'interno del comitato</i>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<i>Altro</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4.d - Le relazioni con gli altri comitati

Raccordo con altri comitati consultivi finalizzate a:	SI	NO	Osservazioni e note
<i>scambio di esperienze</i>	X	<input type="checkbox"/>	
<i>formulazione di progetti comuni</i>	X	<input type="checkbox"/>	
<i>formulazione di proposte comuni</i>	X	<input type="checkbox"/>	-
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4.e- Le attività di comunicazione e accountability del CCA

strumenti utilizzati per comunicare con l'esterno	SI	NO	Osservazioni e note
<i>link sul sito dell'azienda</i>	X	<input type="checkbox"/>	
<i>newsletter o bollettino d'informazione periodica</i>	X	<input type="checkbox"/>	
<i>mailing-list dedicata</i>	X	<input type="checkbox"/>	
<i>altro</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4.f - Eventi e iniziative originali avviate e realizzate

Palermo

IL PRESIDENTE
Dr. Francesco Paolo LA PLACA