

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE REGIONE SICILIANA

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE – TRAPANI

Comitato Consultivo Aziendale

# REGOLAMENTO

ART. 1 – Costituzione e ambito di intervento

ART. 2 – Attività e Funzioni del CCA

ART. 3 – Composizione del CCA

ART. 4 – Elezione del Presidente e del Vice Presidente

ART. 5 – Decadenza

ART. 6 – Segreteria del CCA

ART. 7 –Convocazioni

ART. 8 – Riunione del CCA

ART. 9 – Verbale

ART. 10 – Costituzione gruppi di lavoro

ART. 11 - Relazione annuale

ART. 12 – Rappresentanza

ART- 13 – Sede e strumenti di lavoro

ART. 14 – Pubblicità e informazione

ART. 15 – Approvazione e modifiche al regolamento

ART 16 – Norme generali e rinvio

## Premessa

La normativa vigente attribuisce rilevante importanza ai temi del miglioramento della comunicazione con i cittadini da parte del Sistema Sanitario, nell'ambito della Pubblica Amministrazione, in particolare per ciò che attiene alla corretta ed esauriente informazione, la tutela della dignità e della riservatezza. Ciò comporta per le direzioni aziendali l'impegno a sottoscrivere un patto con il cittadino di rispettare quanto affermato circa le caratteristiche dei servizi offerti, a tener conto dei suoi suggerimenti, proposte reclami, oltre che renderlo informato e partecipe sia delle scelte organizzative che dei temi attinenti al miglioramento e promozione della salute. In particolare viene individuato nel volontariato, e quindi nelle Associazioni che lo rappresentano, un interlocutore indispensabile per garantire la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie, chiamando le singole Aziende Sanitarie ad assumere il punto di vista degli utenti come elemento rilevante per orientare l'organizzazione aziendale e l'operatività quotidiana.

Il Comitato Consultivo Aziendale, istituito ai sensi della legge Regionale 14 aprile 2009 e del D.A. 15.04.2010 in quanto espressione delle Associazioni di Tutela e di Volontariato maggiormente impegnate in campo socio-sanitario, ha competenze e conoscenze per essere strumento organizzativo privilegiato per la rilevazione ed il miglioramento della qualità dei servizi da parte dei cittadini ed, in particolare:

- informazione e comunicazione per la salute;
- umanizzazione e personalizzazione;
- tutela;
- partecipazione;
- accessibilità e continuità dei percorsi assistenziali;
- indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza.

Il CCA dovrà fornire il proprio contributo nel definire e periodicamente aggiornare i contenuti della Carta dei Servizi Sanitari e verificare il mantenimento degli impegni ivi assunti dall'Azienda Sanitaria.

Il CCA attraverso la rete della comunicazione con le diverse associazioni di tutela e di volontariato del territorio assume altresì un'importanza strategica per la diffusione della conoscenza e la partecipazione in progetti di educazione e di promozione alla salute e

rappresenta un importante interlocutore per la definizione e l'implementazione dei Piani per la Salute in Provincia di Trapani. Nell'ottica di reciproca collaborazione e responsabilizzazione il CCA richiederà periodicamente alla Direzione Generale gli atti deliberati inerenti le funzioni della Consulta al fine di partecipare al miglioramento continuo della qualità dei servizi sanitari.

I CCA sono tenuti alla riservatezza sui temi trattati, al rispetto degli impegni di partecipazione assunti oltre che al rispetto della privacy dei singoli cittadini e delle esigenze organizzative dell'azienda.

Per l'attuazione di quanto sopra viene previsto un nuovo regolamento da intendersi come strumento flessibile rivedibile e migliorabile nel tempo, il cui scopo è quello di definire al meglio le strategie operative per il miglior funzionamento a livello distrettuale ed aziendale dei CCA con l'obiettivo finale di migliorare la capacità progettuale ed il confronto.

## **ART. 1 – Costituzione e ambito di intervento**

In attuazione dei commi 8 e 9 della Legge Regionale 14.04.2009 n. 5 e del Decreto Assessoriale del 15.04.2010 è istituito presso l'Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani (di seguito denominata Azienda), con deliberazione del Direttore Generale n. 5812 del 21.12.2010, il Comitato Consultivo Aziendale (di seguito denominato CCA).

Ferma restando l'autonomia delle singole Associazioni, il CCA rappresenta un momento di incontro in cui periodicamente:

1. le Associazioni di Volontariato e gli Organismi di tutela e del Settore Socio Sanitario accreditati espongono collegialmente le esigenze dei cittadini-utenti e propongono strategie e strumenti per il rispetto dei diritti dei cittadini ed il miglioramento della qualità dei servizi;
2. l'Azienda presenta obiettivi e strategie finalizzati al miglioramento della qualità dei servizi erogati e promuove la collaborazione delle Associazioni ed Organismi di tutela e del Settore Socio Sanitario per la loro realizzazione.

## **ART. 2 – Attività e Funzioni del CCA**

Il Comitato esercita le funzioni previste dall'art. 9, comma 8 della Legge Regionale 14 aprile 2005 n. 5

Il Comitato, in particolare:

- a) esprime pareri e formula proposte sui piani attuativi dell'Azienda Sanitaria;
- b) esprime pareri e formula proposte sui programmi annuali di attività del Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria;
- c) esprime pareri e formula proposte sull'elaborazione dei piani di educazione sanitaria;
- d) elabora proposte in ordine alla migliore funzionalità dei servizi aziendali con specifico riferimento all'adeguatezza dei medesimi e al perfezionamento delle modalità di accoglienza e accesso alla rete dei servizi, nonché alla loro rispondenza alle finalità del servizio sanitario regionale ed agli obiettivi previsti dai piani sanitari nazionale e regionale in base alle risultanze dell'attività di verifica condotta tenendo conto anche degli indicatori di qualità di cui alla successiva lettera h);
- e) redige ogni anno, entro la fine del mese di marzo dell'anno successivo a quello di riferimento, una relazione da trasmettere al direttore generale e da pubblicare nel sito web dell'Azienda Sanitaria relativamente alle attività svolte di cui alle precedenti lettere a), b), c) e d);
- f) propone al Direttore Generale l'adozione di un regolamento, da divulgare in modo capillare all'interno dell'Azienda, relativo ai diritti e ai doveri degli utenti nell'accesso e nell'utilizzo delle strutture, dei servizi e delle prestazioni sanitarie, fornendo chiare indicazioni sugli strumenti e le procedure per segnalare disservizi, per proporre reclami e denunce e per acquisire informazioni su prenotazioni e servizi aziendali erogati;
- g) formula proposte sulle attività di prevenzione e di educazione alla salute con riferimento anche alle criticità del territorio rilevate a livello locale oltre che dall'azienda anche dai servizi territoriali socio-sanitari e dai servizi sociali degli enti locali e tenendo, altresì, in considerazione le problematiche e le tematiche segnalate al Comitato stesso;
- h) formula proposte, anche in collaborazione con l'ufficio qualità e con l'ufficio relazioni con il pubblico, su progetti attinenti al sistema o al piano aziendale di qualità per l'individuazione dei fattori di qualità e dei relativi indicatori con particolare riguardo ai percorsi di accesso ai servizi ed ai servizi stessi;
- i) verifica periodicamente l'appropriatezza degli indicatori di qualità adottati e suggerisce, eventualmente, modifiche degli stessi, tenendo conto anche delle segnalazioni e dei

suggerimenti pervenuti, nonché dei reclami, delle osservazioni e delle denunce presentati all'ufficio relazioni con il pubblico;

l) analizza i dati forniti annualmente dall'ufficio qualità e dall'ufficio relazioni con il pubblico relativi a segnalazioni di inefficienze e disfunzioni, individuando le aree critiche e proponendo strategie e progetti di intervento;

m) individua e suggerisce percorsi e progetti per migliorare, umanizzare e favorire i rapporti fra utenti e operatori dei servizi sanitari e socio-sanitari al fine di garantire il rispetto e la dignità del paziente nei trattamenti sanitari, assicurare allo stesso chiarezza e completezza delle informazioni relative ai trattamenti sanitari;

n) formula, anche in collaborazione con l'ufficio relazioni con il pubblico e con l'ufficio qualità, proposte e progetti per favorire la semplificazione delle attività amministrative legate all'accesso ai servizi, al fine di rendere più efficiente il sistema di prenotazione e la trasparenza delle liste di attesa, limitando gli adempimenti richiesti agli utenti nelle modalità di erogazione dei servizi medesimi;

o) elabora, sentiti l'ufficio relazioni con il pubblico e, l'ufficio qualità, proposte e progetti finalizzati a garantire l'adeguata presenza e dislocazione di uffici e strutture informative, sia all'ingresso delle aziende che all'interno delle medesime, dotato di personale adeguatamente formato nonché finalizzati ad assicurare la presenza e la chiarezza della segnaletica informativa.

I pareri di cui al precedente comma 2, lettere a), b) e c), del presente articolo, obbligatori ma non vincolanti, devono essere resi dal comitato entro 30 giorni dalla ricezione.

Il CCA, tramite le sue articolazioni, costituite dai gruppi di lavoro, potrà procedere a sopralluoghi, che mai avranno carattere ispettivo, presso strutture ospedaliere al fine di promuovere azioni di miglioramento della qualità sanitaria e sociale dell'Azienda.

### **ART. 3 – Composizione del CCA**

Il CCM è composto da due rappresentanti, i Presidenti o loro delegati ed un secondo componente, delle organizzazioni ed associazioni di volontariato e di tutela degli utenti del settore sanitario e socio-sanitario nell'ambito territoriale di riferimento dell'Azienda Sanitaria di Trapani, nonché da due rappresentanti, i Presidenti o loro delegati ed un secondo componente, delle organizzazioni ed associazioni maggiormente rappresentative degli

operatori del settore sanitario e socio-sanitario nell'ambito territoriale di riferimento dell'Azienda Sanitaria di Trapani. Possono intervenire alle sedute del comitato, in relazione alle tematiche poste all'ordine del giorno, i responsabili delle strutture dipartimenti e/o i responsabili delle strutture e delle articolazioni aziendali, individuati dalla direzione aziendale su richiesta del medesimo comitato avanzata almeno venti giorni prima della data fissata per la seduta, nonché i responsabili dei servizi socio-sanitari nell'ambito territoriale di riferimento, coinvolti nelle tematiche trattate di volta in volta dal comitato e individuati dalla direzione dell'Azienda Sanitaria provinciale di appartenenza su richiesta del Presidente del Comitato almeno venti giorni prima della data fissata per la seduta. Possono essere invitati a partecipare alle sedute del comitato senza diritto di voto esperti con competenza specifica nel settore del volontariato, della qualità dei servizi dell'informazione e della comunicazione e comunque nelle tematiche di competenza del comitato stesso.

I componenti del CCA per il triennio 2010/2013 sono quelli individuati nella delibera del D.G. n. 5812 del 21/12/2010.

I Presidenti responsabili delle associazioni, che esercitano il diritto di delega, segnaleranno al Direttore Generale il nominativo dell'associato delegato; in caso di successiva rinuncia del delegato il responsabile dell'associazione dovrà segnalare il nominativo del nuovo delegato al Direttore Generale che ne formalizzerà la nomina. Nel caso in cui per taluno dei componenti emergessero motivi di incompatibilità, Il CCA invierà una relazione illustrante le supposte cause di incompatibilità al D.G. per gli eventuali adempimenti.

In caso di dimissione di un rappresentante effettivo o supplente o in caso di assenza ingiustificata di un rappresentante effettivo o supplente delle Associazioni o della Azienda per più di tre volte consecutive il Comitato invierà la relativa Associazione o l'Azienda a nominare un altro rappresentante. In mancanza di nomina entro i 20 giorni successivi si inserirà all' o.d.g. la presa d'atto della decadenza dell'Associazione dal Comitato.

#### **ART. 4 – Elezione del Presidente e del Vice Presidente**

Il Presidente viene eletto in occasione della prima convocazione del Comitato, al termine delle operazioni di insediamento.

Nella medesima seduta viene eletto il Vice-Presidente. Il Vice Presidente collabora con il Presidente e lo sostituisce in caso di assenza.

Il Presidente provvede a definire i punti da porre all'ordine del giorno delle sedute del CCA. In caso di dimissioni del Presidente, il Vice Presidente provvede, nel più breve tempo previsto dalla norma e dal presente regolamento, a convocare il Comitato ponendo all'ordine del giorno solo le dimissioni del Presidente e le eventuali nuove elezioni.

In caso di dimissioni del Vice Presidente il Presidente pone all'ordine del giorno della prima seduta utile la discussione sulle dimissioni e le eventuali nuove elezioni.

Il Presidente provvede a fissare l'ordine del giorno, recepisce le istanze e le proposte dai diversi componenti del Comitato, anche in relazione di specifiche richieste dell'Azienda, convoca le sedute, dirige e coordina i lavori. I sopralluoghi di cui all'art. 3 saranno richiesti dal Presidente per il tramite della Segreteria.

## **ART. 5 – Decadenza**

Il CCA resta in carica per tre anni e deve essere sostituito entro tale termine. Il Comitato decade se la metà dei rappresentanti delle associazioni di volontariato, costituite dalle associazioni ed organismi di tutela e del settore socio sanitario, danno le dimissioni.

## **ART. 6 – Segreteria del CCA**

La Direzione generale con Delibera n. 5812 del 21.12.2010 ha individuato nella O.O. Programmazione Strategica di concerto con l'U.O. Organizzazione Aziendale.

Le funzioni di segreteria sono svolte da uno o più collaboratori incaricati dalla Direzione Generale Aziendale.

In via indicativa le funzioni sono:

- affiancare il Presidente nell'attività di convocazione del Comitato e coadiuvarlo durante le sedute;
- tenuta degli archivi;
- compilazione dei verbali;
- trasmissione delle comunicazioni;
- predisposizione di materiale occorrenti per i lavori del Comitato;
- individuazione dei locali necessari allo svolgimento delle attività del Comitato.



## **ART. 7 – Costituzione gruppi di lavoro**

Al fine di assicurare il necessario approfondimento delle tematiche che il CCA è chiamato ad affrontare vengono costituiti dei gruppi di lavoro.

La composizione e la individuazione dei gruppi è quella definita nella delibera costitutiva dei gruppi: si tratta, tuttavia, di gruppi "aperti" ai quali ciascuno, per la personale competenza specifica della materia trattata, può dare il proprio apporto e la sua collaborazione.

I componenti di ciascun gruppo individuano un referente al quale compete l'onere di coordinare i lavori definendone i temi e i tempi.

Gli atti predisposti dai gruppi saranno approvati dall'assemblea generale.

## **ART. 8 – Convocazioni**

Il Presidente convoca il CCA almeno tre volte l'anno e comunque ogni qualvolta lo ritenga opportuno ovvero venga richiesto dalla metà più uno degli Organismi accreditati, ovvero ogni qualvolta debba essere espresso un parere o una valutazione di competenza..

Alla convocazione del comitato provvede, su richiesta del Presidente, l'Ufficio dell'Azienda Sanitaria individuato per assicurare le attività di supporto logistico e di segreteria necessarie al funzionamento del comitato.

Le convocazioni del Comitato avvengono, almeno 5 giorni prima della data fissata per la riunione, con avviso comunicato a mezzo fax, mail o lettera, contenente l'indicazione del luogo, la data, l'ora della riunione e l'ordine del giorno programmato.

I referenti dei gruppi di lavoro che ne ravvisano la necessità fanno al Presidente richiesta di convocazione della seduta per la trattazione di argomenti specifici: il Presidente, valutata la validità e l'urgenza della richiesta, procede o alla convocazione della riunione o all'inserimento degli argomenti proposti all'o.d.g. della seduta successiva.

## **ART. 9 – Riunione del CCA**

Le riunioni sono presiedute dal Presidente e in assenza dal Vice Presidente. Chi presiede regola gli interventi, fa rispettare lo svolgimento dell'o.d.g., il regolamento, indice votazioni e ne proclama le risultanze, verificatane la regolarità.

Il Comitato è validamente riunito quando è presente la metà più uno delle Associazioni rappresentate. Qualora non si raggiunga, in prima convocazione, il quorum previsto il Comitato si riunisce dopo un'ora in seconda convocazione che è ritenuta valida qualsiasi sia il numero dei presenti. L'Associazione è validamente rappresentata con la presenza di almeno un componente. Il Comitato si esprime a maggioranza dei presenti e in caso di parità prevale il voto del Presidente. Il Comitato può formulare le proprie proposte e i propri pareri anche attraverso la sottoscrizione di documenti adottati a maggioranza degli Organismi. Il Comitato può discutere solo gli argomenti iscritti all'ordine del giorno, salvo diversa decisione assunta all'unanimità dei presenti.

In relazione ai temi trattati, può prevedersi la presenza di esperti.

IL CCA può partecipare ad incontri con le organizzazioni di volontariato e tutela in campo sanitario, finalizzati alla promozione della conoscenza di argomenti ritenuti di interesse comune per il miglioramento della comunicazione per la salute.

Il Direttore Generale dell'Azienda viene informato delle riunioni del Comitato e degli argomenti trattati e può disporre la partecipazione del Responsabile di Staff in materia.

#### **ART. 10 – Verbale**

La stesura del verbale è obbligatoria per ogni seduta.

Il verbale dovrà contenere i nominativi dei presenti, degli assenti, degli assenti giustificati, dei supplenti, gli argomenti posti all'ordine del giorno e le decisioni assunte.

Il verbale sarà redatto in forma sintetica.

Ogni verbale è soggetto ad approvazione da parte del Comitato nella riunione successiva e, in seguito, a firma del Presidente e del segretario, trasmesso alla Direzione Generale aziendale per le valutazioni e gli eventuali provvedimenti di competenza.

#### **ART. 11 - Relazione annuale**

Entro la fine del mese di marzo dovrà essere presentata una relazione sull'attività svolta dal CCA nell'anno precedente. Tale relazione è elaborata dal CCA e trasmessa dal Presidente al Direttore Generale dell'Azienda, che, di concerto, la trasmetterà agli enti e alle organizzazioni locali di riferimento nonché agli organi di informazione.

#### **ART. 12 – Rappresentanza**

La divulgazione delle attività e degli atti del Comitato e la trasmissione agli organi di informazione di comunicati stampa sono attività di esclusiva competenza del Presidente, sentiti i referenti dei gruppi.

A nessuno è consentito esprimere, a nome del CCA, opinioni e valutazioni che non siano state precedentemente concordate in sedute plenarie o con il Presidente. I sopralluoghi da parte dei Gruppi, che non avranno mai carattere ispettivo, dovranno essere concordati, autorizzati e richiesti dal Presidente.

### **ART- 13 – Sede e strumenti di lavoro**

La sede del CCA è collocata presso la sede aziendale. L'Azienda metterà a disposizione del CCA, su richiesta del Presidente, mezzi di locomozione (ove possibile), idonei locali per le riunioni e le attività burocratiche, strumenti informatici e di comunicazione, risorse umane adeguate.

### **ART. 14 – Pubblicità e informazione**

La composizione, l'organizzazione, le funzioni e le attività del comitato, nonché le convocazioni e l'ordine del giorno devono essere resi pubblici nel sito web dell'Azienda Sanitaria e, successivamente, ad ogni seduta, deve essere data informazione anche delle tematiche trattate e delle decisioni assunte.

### **ART. 15 – Approvazione e modifiche al regolamento**

Il presente regolamento verrà approvato dalla metà più uno degli Organismi ed adottato dall'Azienda con atto formale. Può essere soggetto a revisione e modifica in qualsiasi momento. Le modifiche devono essere approvate con le stesse modalità previste per l'approvazione del regolamento.

### **ART 16 – Norme generali e rinvio**

Per tutto ciò che non è espressamente previsto dal presente regolamento si fa riferimento a quanto disposto dalle vigenti disposizioni di legge e, nello specifico, dalla L.R. 14 aprile 2009 n. 5 e dal D.A. 15 aprile 2010 n. 01019/10.

