

# RELAZIONE ANNUALE

## VERSO UN BILANCIO DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Anno 2017

### **Indice:**

#### **Sezione 1 - Istituzione e composizione del CCA**

- 1.a Informazioni generali sul CCA
- 1.b La composizione del CCA (rinnovo)
- 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.f – Eventi e iniziative originali avviate e realizzate

#### **4.g- Note e osservazioni conclusive**

#### **Sezione 1 Istituzione e composizione del CCA**

### **1.a - INFORMAZIONI GENERALI**

Comitato Consultivo dell'Azienda  
Sanitaria

AZIENDA OSPEDALIERA ARNAS GARIBALDI

sede

GARIBALDI CENTRO P.T. LOCALI EX BNL

specificare se di uso

esclusivo

X condiviso

tel.

Fax

Mail

comitatoconsultivo@ao-garibaldi.ict.it

Accountability sul sito web aziendale **Sì**  **NO**

Se sì, indicare sito web

intranet.ao-garibaldi.ct.it

Presidente

Agata M.Patrizia Cavallaro

Associazione di appartenenza

MARIS ONLUS

tel.

095315065

Fax

0955183149

Mail

maris.onlus@gmail.com

Vicepresidente

ANDO' BRUNO

Associazione di appartenenza

BACO DI RAME

tel.

3207979277

Fax

Mail

info@bacodirame.it

Data di costituzione del CCA

delibera aziendale n° 465 del

29 /12/2014

Data di insediamento del comitato (1a seduta)

25/03/2015

N. componenti del CCA

40

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

03

### Tipologia delle organizzazioni appartenenti ai CCA

Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti

N°

33

Associazioni di rappresentanza degli operatori sanitari e socio-sanitari

N°

5

Altre Organizzazioni

N°

2

N° di riunioni svolte dalla data d'insediamento

08

N° di riunioni svolte nell'anno (2017)

02 -

mensile

X semestrale

Periodicità delle riunioni del comitato

trimestrale

altro: quadrimestrale

**LA COMPOSIZIONE DEL CCA RINNOVO**

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	CAVALLARO A.M.PATRIZIA	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	MARIS ONLUS	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	ANDO' BRUNO	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>	BACO DI RAME	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	STRANO FRANCESCO	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AVIS PROV. CT DISTR.GIARRE	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	REINA SANTO	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	AIDO	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	RAPISARDA FEDERICA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	CITTADINI EUROPEI	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	MESSINA GABRIELE	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	ORD. PROF. COLL. IPASVI	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
7	FURNARI BENEDETTO	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	ANMIL SEZ.TERR.CATANIA	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	ZIMBARDO MARIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	AIN ONLUS	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	GULINO LUIGI (2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	FEDERCONSUMATORI	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	DI MATTEA ELISA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	CODACONS	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	PARISI CORRADO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	ORDINE DEGLI ASSISTENTI SOCIALI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>
12	PATANE' CHIARA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	CONSAMBIENTE	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	BASCETTA VALENTINA	<input type="checkbox"/>	X	ART. 32 AIDMA	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	CANNAROZZO MICHELA	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	AXADA	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	PISANO MARIA	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	LIDU ONLUS	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	TORRISI GIOVANNI	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	ANED	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	OROFINO ANNA	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	CITTADINANZA ATTIVA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X
18	SORTINO GAETANO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	AVULSS	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	GAMBINO ANTONINO	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>	ASM	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	ROMANO GIUSEPPE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	AIDF	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	AMATO ELVIRA	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ASSOC. TALASSEMIA OSP. GARIB ATOG	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	CAVALLARO ROSARIO	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	RESPIRARE ONLUS	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	LEDDA MANUELA (2)	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	ADAS	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	ANZALONE MARIA GRAZIA	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	SCLEROSI MULTIPLA ONLUS	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	MELI ORAZIO (2)	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	COORDINAMENTO H	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	DI GRAZIA NUNZIA (2)	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	VOI	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	FISICHELLA GIACOMO	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	SOS DONNA	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	LO MONACO SEBASTIANO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	FASTED EX ATEF	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	MULE' ENZA	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	AIFI	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	LOMBARDO PALMA	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	RELOAD ONLUS	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	BEATRICE ROSSINI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> XX	AIES	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	ROSANO VINCENZA	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	CENTRO AIUTO ALLA VITA DI GIARRE	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	PUGLISI CARMELO	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	U.GI.PI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>
34	BRUNO FEDERICA	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	ASS.TECNICI RIABILITAZ.	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

				PSICH.SICILIA			
35	COSTANZO VALERIA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	AIL CATANIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	NICOLOSI ROCCO	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SM e LL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	SCUDERI CESARE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CENTRO AIUTO ALLA VITA S.VENERINA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38	NICOLOSI VINCENZO	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	ASET	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	SALAFIA ALFONSINA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	CENTRO ASCOLTO "C.CONDORELLI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	BUFFARDECI GABRIELLA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	VIP-FEDER.VIVIAMO POSITIVO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 1. c - LA PARTECIPAZIONE DEI COMPONENTI DEL CCA (2016)

N°	DATA DELLA SEDUTA	N° DEI PRES ENTI	PARTECIPANTI ALLA SEDUTA EXTRA-COMITATO		EVENTUALI ATTI ADOTTATI	PUBBLIC. SITO WEB	
			REFERAZI END	ESPER		SI	NO
1	03/7/2017	18	<input checked="" type="checkbox"/>		<p>Comunicazioni Attivita' Espletate- Obiettivo direttori generali – PAA 2017 2.5.B partecipazione a progetto regionale <i>"La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero"</i>.</p> <p>.Modifiche organizzazione gruppi di lavoro</p> <p>Verifica decadenze per assenze ingiustificate in conformità al Regolamento interno</p>		<input checked="" type="checkbox"/>
3	21/12/2017	13	<input checked="" type="checkbox"/>		<p>Attività Gruppi di lavoro- relazione dei Referenti e del referente per la Commissione vitto;</p> <p>Modifica Gruppi di lavoro</p> <p>Parere sul Piano della Prevenzione della Miglioramento del Sub-Obiettivo 3.2 – 2015: <i>"La Valutazione della qualità delle Strutture ospedaliere secondo la prospettiva del Cittadino"</i> – decadenze per assenze ingiustificate in conformità al Regolamento interno</p>		<input checked="" type="checkbox"/>
4			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
5			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8		
9		
10		

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**SEZIONE 2 - MODALITÀ ORGANIZZATIVE DEL CCA**

**2.a. - Articolazione dei gruppi di lavoro**

GRUPPO	OBIETTIVI POSTI	OBIETTIVI RAGGIUNTI	COMPONENTI	N° riunioni
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>AMBITI DI LAVORO</b></p> <p><b>Consiglio di Presidenza</b> <b>Attività istruttoria e di proposta</b> <b>Organizzazione, informazione e comunicazione</b> Gruppo trasversale</p>	<p>- Supporto alla Presidenza nel coordinamento permanente dei Gruppi di lavoro -Tavoli tematici; Elaborazione del Regolamento di funzionamento del Comitato, Organizzazione e cura dei flussi informativi interni al Comitato per supportare la collegialità nell'elaborazione dei pareri, delle proposte e dei progetti, Organizzazione e cura dei flussi informativi esterni: campagne di informazione sui diritti degli utenti, rapporti con i media e divulgazione delle attività ; rapporti con l' stampa etc.</p>	<p>.Pubblicazione estratto attività' bollettino conferenza- Partecipazione eventi azienda e presentazione CCA -Proposte aggiornamento ptpct piano triennale prevenzione corruzione 2018 .Realizzata partecipazione: Iniziative e Riunioni Conferenza Comitati Consultivi Partecipazione predisposizione documento comune presentato all'Assessore alla Regione</p> <p>Monitoraggio del Piano di Miglioramento dell'Umanizzazione della relazione Operatori-Pazienti, che coinvolge diversi ambiti dell'Azienda compreso quello dell'accoglienza e che prevede specifiche attività ed azioni all'interno delle strutture aziendali in tutti i Presidi dell'AOU. Partecipazione Commissione Vitto (Nicolosi Rocco) Partecipazione al nuovo sistema di rilevazione della qualità percepita ( Customer satisfaction)</p>	<p>Referente Cons. Pres. Cavallaro A.M.Patrizia (Maris)</p> <p>Ando' Bruno (Baco di rame)</p> <p>Mulè Enza (AIFI)</p> <p>Nicolosi Rocco (Sm e LL)</p> <p>Orofino Anna (cittadinanza attiva)</p> <p>Di Mattea Elisa (Codacons)</p> <p>Bascetta Valentina (art.32)</p> <p>Referente Mulè Enza 1. Gruppo</p>	<p>4</p>

<p><b>GRUPPO I</b> <b>Programmazione</b> Aziendale ospedaliera e territoriale</p>	<p>Formulazione di pareri e proposte riguardanti : a) i piani attuativi dell'azienda sanitaria e/o interaziendali; programmi annuali di attività del direttore generale Report trimestrale e Relazione annuale</p>	<p>Collaborazione alla predisposizione a cura della Presidente delle Osservazione al PCPT.2018. I programmi annuali nonostante siano stati richiesti non sono mai stati forniti e quindi non si è potuto esprimere alcun parere</p>	<p>Federica Rapisarda (Cittadini Europei)</p> <p>Meli Orazio Coordinamento H</p> <p>Furnari Benedetto ( ANMIL)</p> <p>Anzalone Maria Grazia (Sclerosi multipla)</p>	
<p><b>GRUPPO II</b></p>	<p><b>OBIETTIVI POSTI</b></p>	<p><b>OBIETTIVI RAGGIUNTI</b></p>	<p><b>COMPONENTI</b></p>	<p><b>N° riunioni</b></p>

**PREVENZIONE ED  
EDUCAZIONE  
SANITARIA**

Formulazione di pareri e proposte riguardanti l'elaborazione del piano di educazione sanitaria e sulle attività di prevenzione ed educazione alla salute, con riferimento alle criticità del territorio rilevato a livello locale non solo dell'Azienda, ma anche dei servizi territoriali socio-sanitari e dai servizi sociali degli Enti locali

Indagine conoscitiva dettagliata sui servizi aziendali, con specifico riferimento all'adeguatezza dei medesimi e alla loro rispondenza alle finalità del servizio sanitario regionale ed agli obiettivi previsti dai piani sanitari nazionale e regionale, tenendo conto anche degli indicatori di qualità da adottare;

- Progettazione e monitoraggio attuativo del Piano aziendale di miglioramento organizzativo sui fattori di umanizzazione delle strutture ospedaliere, sulla base alle risultanze dell'attività di verifica del Progetto nazionale AGENAS "Ricerca Corrente 2012", inclusi dall'Assessorato della Salute negli Obiettivi delle Aziende Sanitarie 2014-2015 e

**GRUPPO III  
FUNZIONALITA'  
DEI SERVIZI**

Con la dimissione della Referente il gruppo non ha funzionato, a fine anno il componente Torrasi ha avviato un progetto di prevenzione ed educazione alla salute, ancora in corso di predisposizione

Partecipazione al progetto "Valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero" nell'ambito del progetto di Ricerca Autofinanziata 2015, Obiettivi Direttori

Referente gruppo II Cannarozzo Michela dimessa e non sostituita	1
Torrasi Giovanni Federica Bruno (Aiterp - Sicilia) Io Monaco Sebastiano	
Referente Nicolosi Rocco	4
Costanzo Valeria AIL  Furnari Benedetto (ANMIL)	

<p><b>AZIENDALI</b></p> <p><b>GRUPPO IV QUALITÀ SERVIZI E PRESTAZIONI</b></p>	<p>da attuare secondo la linea guida già emanata e che mira alla facilitazione dei rapporti tra utenti e operatori dei servizi sanitari e socio sanitari al fine di garantire il rispetto e la dignità del paziente, assicurando chiarezza e completezza delle informazioni relative ai trattamenti sanitari;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contributo all'individuazione dei fattori di qualità e dei relativi indicatori per i servizi e i rispettivi percorsi di fruizione;</li> <li>- Verifica periodica dell'appropriatezza degli indicatori di qualità adottati, suggerendo eventualmente modifiche degli stessi, tenendo conto delle segnalazioni e dei suggerimenti pervenuti, nonché dei reclami, delle osservazioni e delle denunce presentati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.</li> <li>- Formulazione pareri relativi ai Piani di miglioramento aziendali</li> <li>- Partecipazione all'elaborazione e formulazione parere formale sul Piano Qualità</li> </ul>	<p>Generali-Piano Attuativo aziendale 2016-2017. In data 30 maggio 2017 invece a Catania, presso la sede dell'Ospedale Vittorio Emanuele si è tenuta una giornata di formazione ai fini del progetto sopra indicato cui hanno partecipato i componenti Nicolosi Rocco, Anna Orofino, BascettaValentina, Amato Elvira, dimissionario Torrisi Giovanni. A seguire si sono svolti diversi incontri della Equipe mista, coordinata dalla Referente dott.ssa Platania.</p> <p>Non è stato redatto alcun parere sul Piano Qualità perché non è mai stato trasmesso il Piano Qualità, né richiesto il Parere relativo</p>	<p>Referente Orofino Anna (cittadinanza attiva) Componenti: Sebastiano Lo Monaco FASTED Fisichella Giacomo Carmelo G. Puglisi (U.Gi.P.I.) Bascetta Valentina</p>	
---	--	--	--	--



<p><i>Analisi dei dati forniti annualmente dall'Ufficio Qualità e dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) relativi alla rilevazione della qualità percepita ed Progetto Agenas sull'Umanizzazione</i></p>	<p>X</p>	<p><i>ANALISI DEI DATI ASSENTI NON VENGONO FORNITI I DATI</i></p> <p><i>PARTECIPAZIONE PROGETTO "VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE DI RICOVERO" NELL'AMBITO DEL PROGETTO DI RICERCA AUTOFINANZIATA 2015, OBIETTIVI DIRETTORI GENERALI-PIANO ATTUATIVO AZIENDALE 2016-2017.</i></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p><i>Verifica periodica dell'appropriatezza degli indicatori di qualità adottati nel Piano di Qualità Aziendale (art. 2 comma i)</i></p>	<p>X</p>	<p><i>VERIFICA PERIODICA ASSENTE NON E' MAI STATO CHIESTO IL PARERE</i></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/></p>
<p><i>Monitoraggio dell'implementazione dei Piani e Programmi aziendali per valutare efficacia ed efficienza delle azioni realizzate(art. 2 comma a)</i></p>	<p>X</p>	<p><i>IL COMITATO NON VIENE COINVOLTO</i></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>

**3.b- Pianificazione e Programmazione Aziendale**

Funzione		Consultiva		Propositiva	Stato di realizzazione dell'attività		
Ambiti	COMPITI	PARERI		PROPOSTE/SOLLECITAZIONI (descrivere sinteticamente)	realizzata	in corso	non realizzata
		SI	NO				
PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE AZIENDALE	Piano Anticorruzione aziendale	X		Proposte riguardanti l'aggiornamento del Piano Anticorruzione aziendale 2018	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	PIANI ATTUATIVI INTERAZIENDALI			MONITORAGGIO A MEZZO CONFERENZA DEI COMITATI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>
	PIANI DI MIGLIORAMENTO			PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO IN CORSO DALL'ANNO 2006	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>

**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

<b>DIRETTIVE ASSESSORIALI</b>	<b>IVITA' SVOLTA</b> <i>(indicare brevemente l'ambito e le tappe dell'attività)</i>
<i>Rete Civica della Salute</i>	ARRUOLAMENTO RIFERIMENTI CIVICI Arruolamento n.3 . Altri in corso

**.d - Funzionalità dei Servizi Aziendali**

<i>Funzione</i>	<i>Propositiva</i>	<b>Stato di realizzazione</b>
-----------------	--------------------	-------------------------------

Ambiti	COMPITI	PROPOSTE/SOLLECITAZIONI <i>(descrivere sinteticamente)</i>	dell'attività		
			REALIZZATA	IN CORSO	NON REALIZZATA
FUNZIONALITÀ DEI SERVIZI AZIENDALI	<i>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)</i>	Proposte formulate con i Piani di miglioramento e attraverso interlocuzione con la Direzione Aziendale		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<i>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</i>	<i>Proposte recepite nella Carta dei diritti e dei doveri</i>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>FUNZIONALITÀ DEI SERVIZI AZIENDALI</b>	<p><i>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.)</i></p>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<p><i>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)</i></p>	<p>Proposte per evitare che gli esenti Ticket, principalmente per patologia, siano costretti a transitare presso l'Ufficio Ticket, prima di recarsi all'Ambulatorio di competenza, mediante l'utilizzo di strumenti informatici,          proposte per il pagamento del ticket on line          proposte per semplificare la prenotazione, mediante utilizzo strumenti informatici</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<p><i>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)</i></p>	<p>Collaborazione alla Carta dei diritti e dei doveri recepita dall'Azienda con cui sono stati fissati i principi cui si uniforma l'Azienda per garantire 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>X <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/></p>
<p><b>FUNZIONALITÀ DEI SERVIZI AZIENDALI</b></p>	<p><i>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)</i></p>	<p>Sollecitazioni e formulazione di diverse proposte tramite l'ausilio dell'informatica per facilitare l'accesso alle prestazioni dei soggetti affetti da patologie croniche, senza dover transitare dall'Ufficio Ticket-.</p> <p>Formulazione di proposte per facilitare il pagamento del Ticket ai non esenti e per migliorare la trasparenza delle liste d'attesa, anche mediante osservazioni presentate in sede di approvazione del Piano triennale della prevenzione della Corruzione e della Trasparenza</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/>X</p>	<p><input type="checkbox"/></p>

	<p><i>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)</i></p>	<p>Non sono emerse criticità importanti</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	---	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

### **3.e - Qualità dei Servizi Aziendali**

<i>Funzione</i>		<i>Propositiva</i>	<i>Stato di realizzazione dell'attività</i>		
<b>Ambiti</b>	<b>COMPITI</b>	<b>PROPOSTE/SOLLECITAZIONI</b> <i>(descrivere sinteticamente)</i>	<b>REALIZZATA</b>	<b>IN CORSO</b>	<b>NON REALIZZATA</b>

Funzione	Propositiva	Stato di realizzazione		
----------	-------------	------------------------	--	--

<b>QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	<p><i>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)</i></p>	<p><i>L'Azienda non ha trasmesso il Piano Qualità</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<p><i>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)</i></p>	<p><i>L'azienda non ha fornito i reclami e non ha trasmesso il Piano Qualità</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 3.f - Comunicazione

Ambiti	COMPITI	PROPOSTE/SOLLECITAZIONI (descrivere sinteticamente)	dell'attività		
			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)	PROPOSTE RECEPITE NELLA CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 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		X	

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

	<i>dedicato</i>			
<i>a4</i>	<i>Designazione Referente</i>	X		
<i>a5</i>	<i>Assegnazione funzione protocollo interno</i>		X	
<i>a6</i>	<i>Assegnazione casella e-mail aziendale</i>	X		
<i>a7</i>	<i>Accesso ai flussi di comunicazione aziendale ed alle informazioni</i>			DISCONTINUA
<i>a8</i>	<i>Accredito per l'accesso nelle strutture assistenziali aziendali</i>		X	A fine 2017 è stato fornito un badge solo di riconoscimento come componenti del CCA
<i>a9</i>	<i>Altro ...</i>			

<b>Fattori di criticità nei rapporti con l'Azienda</b>		<b>NULLA</b>	<b>BASSA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ELEVATA</b>	<b>Iniziative avviate o in corso di attivazione<sup>1</sup></b>
<b>DIFFICOLTÀ NEI RAPPORTI CON L'AZIENDA</b>	<i>Difficoltà di comunicazione con gli uffici/referenti dell'azienda</i>	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<i>Difficoltà legate alla partecipazione ai processi decisionali dell'azienda *</i>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>	
	<i>Difficoltà legate alle procedure interne all'azienda (acquisizione di documenti e report)</i>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> X	<input type="checkbox"/>	

<sup>1</sup> Es. di possibili soluzioni: Rendere maggiormente visibili, all'interno dell'azienda, le iniziative svolte dal CCA; Potenziare gli strumenti di comunicazione diretta (incontri-riunioni) ed indiretta (e.mail, news letter, telefono) con i referenti dell'azienda; Sensibilizzare la direzione aziendale verso un maggiore coinvolgimento del CC; Regolamentazione dei rapporti istituzionali;

\* Come la partecipazione alle sedute del Collegio di Direzione; Partecipazione al processo di definizione, implementazione e verifica del PAI - Piano attuativo Aziendale;

\*\* Come Report relativi alla rilevazione delle criticità e della soddisfazione degli utenti da audit, customer satisfaction, commissione vigilanza vitto, report dell'attività della Commissione Infezioni Ospedaliere e della Commissione Rischio Clinico;

<b>Fattori di criticità interni al CCA</b>	<b>NULLA</b> <input type="checkbox"/>	<b>BASSA</b> <input type="checkbox"/>	<b>MEDIA</b> <input type="checkbox"/>	<b>ELEVATA</b> <input type="checkbox"/>	<b>Iniziative avviate o in corso di attivazione<sup>2</sup></b>

**Fattori di criticità interni al CCA**

<sup>2</sup> Esempi di possibili soluzioni: Promuovere lo scambio di esperienze/buone prassi tra i CCA al fine di individuare assetti organizzativi efficaci; Diffondere la conoscenza delle procedure di decision making interne all'azienda; Avvalersi di competenze esterne al CC; Coinvolgere le figure professionali interne all'azienda; Progettare percorsi formativi ad hoc; Prevedere meccanismi di selezione dei componenti in base ai compiti e alle funzioni attribuite al comitato; Promuovere la consapevolezza in ogni membro del proprio ruolo svolto all'interno del CCA; Valorizzare il coinvolgimento di tutti i membri del CCA; Sviluppare il senso di appartenenza al gruppo;

	<i>Difficoltà legate al modello organizzativo adottato Rimarcare discontinuità e/o assenza partecipativa</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X	<i>RILEVAZIONI ASSENZE INGIUSTIFICATE</i>
	<i>Difficoltà legate al tipo di competenze presenti all'interno del comitato</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	V	<i>PER IL TRAMITE DELLA CONFERENZA DEI COMITATI SOLLECITO ALLA REGIONE ATTIVAZIONE CORSI FORMATIVI DEDICATI AI COMPONENTI CCA</i>
	<i>Altro .....</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

#### 4.d -Le relazioni con gli altri comitati

<b>Raccordo con altri comitati consultivi finalizzate</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Osservazioni e note</b>
<i>scambio di esperienze</i>	<input type="checkbox"/>	X	
<i>formulazione di progetti comuni</i>	X	<input type="checkbox"/>	RCS
<i>formulazione di proposte comuni</i>	X		RETE OSPEDALIERA-SEGNALAZIONE CRITICITA'

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

<b>strumenti utilizzati per comunicare con l'esterno</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Osservazioni e note</b>
<i>link sul sito dell'azienda</i>	X	<input type="checkbox"/>	
<i>newsletter o bollettino d'informazione periodica</i>	X	<input type="checkbox"/>	Informazione sulle attività del CCA tramite Bollettino della Conferenza redatta dal Presidente insieme alla componente Bascetta Valentina
<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

--

#### 4.g - NOTE E OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

Nel 2017, pur avendo ottenuto diversi risultati e cioè, l'assegnazione di una sede dedicata, se pur in condivisione, un'interlocuzione più agevole tramite la CADI, un'integrazione maggiore all'interno dell'Azienda, il Comitato, difatti, partecipa alla Commissione Vitto, tramite un componente, è stato coinvolto nel progetto di umanizzazione in corso, con la partecipazione di quattro componenti del Comitato che poi sono quelli facenti parte del Consiglio di Presidenza, si sono, però, accentuate le problematiche già evidenziate della discontinua partecipazione dei componenti, determinata anche dalla mancanza di formazione e dal fatto che l'Azienda, accetta la collaborazione del Comitato, solo quando questa viene prevista in modo preciso e puntuale da Direttive Assessoriali, mancano azioni di coinvolgimento spontaneo, soprattutto nei percorsi decisionali ed anche, quando è previsto il coinvolgimento degli Stakeholders, l'Azienda sembra dimenticare, in talune occasioni, che il Comitato è composto di ben 40 associazioni. Ciò nonostante, rispetto a diversi altri Comitati la situazione è senz'altro migliore essendovi un atteggiamento dell'Azienda di cauta apertura.

Si segnala, ancora, la necessità di un supporto Amministrativo di segreteria, atteso che la Referente, individuata, dott.ssa Platania, che costituisce un valido anello di collegamento con l'Azienda ed assicura una costante presenza ed assistenza, ma oltre ad avere compiti diversi dalla segreteria è molto oberata da numerosi compiti e non può certo occuparsi anche del lavoro di segreteria che deve essere svolto così prevalentemente dal Consiglio di presidenza e da alcuni volontari individuati di volta in volta.

Data **\_28.05.2018**

**IL PRESIDENTE**  
**Avv.Agata M.Patrizia Cavallaro**