



AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO
NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE

REGOLAMENTO

PER L'ISTITUZIONE ED IL FUNZIONAMENTO

DEL

Comitato CONSULTIVO AZIENDALE

Indice

- **Art.1 – Costituzione, oggetto e finalità**
- **Art.2 - Attività e funzioni**
- **Art.3 - Composizione e durata**
- **Art.4 - Elezioni del Presidente e del Vice Presidente**
- **Art.5 - Convocazione e Riunioni**
- **Art.6 - Pubblicità**
- **Art.7 - Rinnovo del Comitato**
- **Art.8 - Relazione annuale**
- **Art.9 - Sede**
- **Art.8 - Efficacia del Regolamento**

Articolo 1

COSTITUZIONE, OGGETTO E FINALITÀ

1. In ottemperanza all'art. 9 della L. R. n. 5/2009, opera presso l'Azienda Ospedaliera di Rilievo nazionale e di Alta Specializzazione "Civico - Di Cristina – Benfratelli" di Palermo, di seguito denominata ARNAS, il Comitato Consultivo Aziendale (C.C.A.).
2. Il Comitato realizza i propri compiti istituzionali, con riferimento a quanto previsto dalla normativa regionale vigente, quale organismo espressione della collaborazione tra le Associazioni di Volontariato e l'ARNAS finalizzata a migliorare la qualità dei servizi e dell'informazione all'utente.
3. Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione e l'attività del Comitato Consultivo Aziendale, di seguito denominato Comitato e/o C.C.A..

Articolo 2 ATTIVITA' e FUNZIONI

1. Il Comitato, quale strumento di "ascolto" e partecipazione degli utenti e degli operatori dei servizi sanitari e socio sanitari, si propone di favorire la partecipazione degli stessi ai processi decisionali aziendali, per quanto attiene agli aspetti relativi al miglioramento della qualità dei servizi e della comunicazione fra la struttura sanitaria e gli utenti e operatori, anche attraverso il coinvolgimento e la partecipazione delle diverse associazioni di tutela e di volontariato del settore socio-sanitario e delle organizzazioni ed associazioni rappresentative di operatori del settore sanitario e socio-sanitario.
2. Il Comitato esercita le attività di seguito indicate, così come individuate dal comma 8 dell'art.9 della L.R. n.5/2009:
 - 1) 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;
 - 2) 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;
 - 3) collabora con l'ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.) presente in azienda per rilevare il livello di soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi sanitari e per verificare sistematicamente i reclami inoltrati dai cittadini.

In particolare il Comitato:

- a) esprime pareri e formula proposte sui piani attuativi dell'ARNAS;
- b) esprime pareri e formula proposte sui programmi annuali di attività del Direttore Generale dell'ARNAS;
- 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'ARNAS 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 dell'azienda che all'interno della medesima, dotato di personale adeguatamente formato nonché finalizzati ad assicurare la presenza e la chiarezza della segnaletica informativa.

3. 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 della richiesta, trascorsi i quali si intendono favorevolmente resi.

Articolo 3

COMPOSIZIONE E DURATA

1. Il Comitato è composto da:

a) Presidenti, o loro delegati, delle Organizzazioni e/o Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti del settore sanitario e socio-sanitario che operano nell'ambito dell'ARNAS che hanno richiesto all'Azienda di far parte del Comitato;

b) Presidenti, o loro delegati, delle Organizzazioni e Associazioni rappresentative degli operatori del settore sanitario e socio-sanitario che operano nell'ambito dell'ARNAS e che hanno richiesto all'Azienda di far parte del Comitato.

2. Possono intervenire alle sedute del CCA, in relazione alle tematiche poste all'ordine del giorno, i Responsabili delle strutture Dipartimentali e/o i Responsabili delle Unità Operative Aziendali, su convocazione della Direzione Aziendale, previa richiesta del CCA avanzata almeno 20 giorni prima della data fissata per la seduta.

Inoltre, sulla base di valutazioni di opportunità effettuate congiuntamente dalla Direzione Generale Aziendale e dal Comitato, possono essere invitati a partecipare alle sedute, senza diritto di voto, degli 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.

3. La partecipazione alle sedute del Comitato è a titolo gratuito e non dà luogo a rimborso spese né ad indennità di missione di alcun genere.

4. La prima convocazione del Comitato, ai fini dell'insediamento dei suoi componenti, è disposta dal direttore generale dell'azienda e dovrà intervenire entro 30 giorni dalla pubblicazione della deliberazione con la quale si è provveduto alla costituzione del Comitato consultivo aziendale.

5. Il Comitato si riunisce ed esercita le proprie funzioni ed attività presso l'ARNAS che, a tal fine, assicura, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, le attività di supporto logistico e di segreteria necessarie per il funzionamento del Comitato stesso. In particolare sono compiti della segreteria la tenuta degli archivi, la compilazione dei verbali, la trasmissione delle comunicazioni, l'individuazione dei locali necessari allo svolgimento delle attività del Comitato. Le attività di segreteria sono coordinate dal Responsabile Aziendale dell'URP. Il Responsabile URP Aziendale vigila sul corretto andamento degli incontri e, grazie alla conoscenza dell'organizzazione aziendale e al mandato della Direzione, contribuisce all'individuazione dei corretti interlocutori e al buon risultato delle azioni.

6. Il Comitato ha durata triennale e deve essere ricostituito entro tale termine. Il Comitato decade se viene meno per qualsiasi motivo, la metà dei componenti rappresentanti delle associazioni.

Articolo 4

ELEZIONE DEL PRESIDENTE E DEL VICE PRESIDENTE

1. Nella seduta di insediamento, convocata dal Direttore Generale dell'Azienda, il CCA elegge il Presidente e il Vice Presidente, a maggioranza dei suoi componenti. 2. Il Comitato nella seduta di insediamento prende altresì visione del presente Regolamento di costituzione e funzionamento, all'uopo ad esso notificato dal Direttore Generale dell'Azienda.

3. Il Presidente convoca il Comitato e ne stabilisce l'ordine del giorno.

4. La durata degli incarichi è triennale salvo dimissioni e, in ogni caso, gli incarichi decadono alla scadenza del Comitato (tre anni).

Articolo 5

CONVOCAZIONI e RIUNIONI

1. Il Comitato si riunisce almeno tre volte all'anno e comunque ogni qualvolta il Presidente lo ritenga opportuno ovvero in caso di richiesta da parte della metà più una delle associazioni componenti ovvero ogniqualvolta debba essere espresso un parere o una valutazione di competenza.
2. Alla convocazione del Comitato provvede la Segreteria del CCA, su mandato del Presidente, mediante avviso per e mail contenente il luogo, la data, l'ora della riunione e l'ordine del giorno programmato. All'avviso sono allegati i documenti necessari e utili alla discussione. La convocazione viene inviata almeno 5 giorni prima della data fissata per la riunione. Le riunioni sono presiedute dal Presidente o in sua assenza dal Vice Presidente. Chi presiede regola gli interventi, fa rispettare lo svolgimento dell'ordine del giorno, il Regolamento, indice votazioni e ne proclama, dopo verifica, le risultanze.
3. Il Comitato è validamente riunito quando è presente la metà più uno dei componenti. Qualora non si raggiunga, in prima convocazione, il quorum previsto il Comitato si riunisce dopo un'ora in seconda convocazione che è ritenuta valida con la presenza di almeno un terzo dei componenti.
4. Il Comitato si esprime a maggioranza dei presenti e in caso di parità prevale il voto del presidente.
5. Il Comitato può formulare le proprie proposte e i propri pareri anche attraverso la sottoscrizione di documenti adottati a maggioranza dei componenti.
6. Il Comitato può costituire gruppi di lavoro ristretti o tavoli tematici su particolari problematiche che necessitano di approfondimenti individuando il relativo referente e, in relazione ai temi trattati, può prevedersi anche la presenza di esperti.
7. Il Comitato formula le proprie proposte, valutazioni e pareri nella stessa seduta in cui è convocato o, qualora gli argomenti in discussione necessitino di approfondimenti da trattare in gruppi ristretti di lavoro, entro trenta giorni dalla medesima seduta o entro il termine nella stessa indicato.
9. Il Comitato può discutere solo gli argomenti iscritti all'ordine del giorno, salvo diversa decisione assunta all'unanimità dai presenti.
10. Il presidente del Comitato, in ragione di particolari eventi, potrà inserire altri punti all'ordine del giorno fissato, assicurandosi che tutti i componenti ne siano stati preventivamente informati.
11. Delle sedute del Comitato viene redatto sintetico verbale nel quale si dà atto del luogo, della data e dell'ora dell'adunanza, del numero dei presenti, degli argomenti posti all'ordine del giorno e le decisioni assunte dal Comitato. Il verbale è sottoscritto dal presidente o, in sua assenza, dal vicepresidente e viene letto ed approvato in apertura della seduta successiva. Copia del verbale è trasmessa via e-mail ai componenti del Comitato, al Direttore Generale e a tutte le articolazioni trasversali aziendali (Direzioni e Uffici di staff) per le valutazioni e gli eventuali provvedimenti di competenza.

Articolo 6

PUBBLICITA'

1. 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.

Articolo 7

RINNOVO DEL Comitato

1. Per i rinnovi del Comitato successivi alla prima costituzione, le Associazioni e gli Organismi interessati presenteranno all'azienda l'istanza di partecipazione, entro 30 giorni dalla pubblicazione nel sito dell'azienda dell'avvio del procedimento di rinnovo che, comunque, dovrà essere iniziato dall'azienda entro 45 giorni dal termine di scadenza triennale del Comitato e concluso entro i 30 giorni successivi alla scadenza dei termini di cui ai successivi commi 2 e 3 del presente articolo.
2. L'Azienda, a seguito dell'istruttoria dell'istanza di partecipazione, provvede entro 60 giorni all'ammissione o al diniego di partecipazione al Comitato delle associazioni o organismi richiedenti e tiene l'elenco a tal fine istituito.
3. L'associazione o l'organismo che non ha ottenuto l'ammissione ha 30 giorni di tempo per presentare all'azienda controdeduzioni, integrazioni o specificazioni.

Articolo 8

RELAZIONE ANNUALE

1. Il Comitato Consultivo entro la fine del mese di luglio di ogni anno deve presentare una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.
2. La relazione approvata sarà trasmessa al Direttore Generale dell'Azienda per i seguiti anche in ordine alla eventuale comunicazione agli enti, alle associazioni e agli organi di informazione.

Articolo 9

SEDE

1. Il Comitato Consultivo Aziendale ha sede presso il Presidio Ospedaliero Civico di Palermo.
2. Il Comitato per la propria attività utilizza locali, opportunamente attrezzati, messi a disposizione dall'Azienda medesima.

Articolo 10

EFFICACIA DEL REGOLAMENTO

1. Il presente Regolamento entra in vigore dalla data della sua approvazione da parte dell'Azienda con atto formale e verrà pubblicato sul sito web aziendale, oltre che affisso all'Albo aziendale.
2. Una volta approvato il Regolamento verrà diffuso all'interno dell'Azienda.
3. Il presente Regolamento può essere soggetto a revisione e modifica con Deliberazione del Direttore Generale.