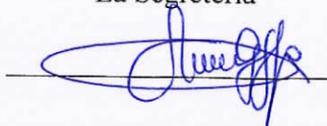


La presente deliberazione viene pubblicata all'Albo di questa Azienda il 02 GIU. 2018

La Segreteria



Messina 31 MAG. 2018

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente Deliberazione è stata affissa all'Albo di questa Azienda
dal _____ e per 15 giorni consecutivi.

La Segreteria

Messina _____



REGIONE SICILIANA
ASSESSORATO DELLA SALUTE
AZIENDA OSPEDALIERA PAPARDO
MESSINA

DELIBERAZIONE N. 511 **DEL** 31 MAG. 2018

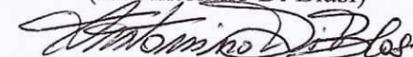
OGGETTO: Approvazione e presa atto della sottoscrizione del protocollo d'intesa denominato "Patto con i Cittadini".

DIREZIONE GENERALE

Il Resp. del Procedimento

Il Dirigente Struttura Semplice / Complessa

(dr. Antonino Di Blasi)



Il Direttore della ~~Struttura Complessa~~ Economico
Finanziario e Patrimoniale

Nr. Prenotazione

945, 2018

L'anno duemiladiciotto, il giorno TRENTUNO del mese di MAGGIO nella sede dell'Azienda Ospedaliera Papardo di Messina, il sottoscritto Dr. Paolo La Paglia, Commissario Straordinario dell'Azienda, nominato con D.A. n. 477 del 22.03.2018 e coadiuvato dai Sigg.:

- Dott. Marco Restuccia - Direttore Amministrativo;
- Dott. Paolo Cardia - Direttore Sanitario;

assistito dal/la Sig./Sig.ra GIUSEPPA ARNAO in veste di segretario.

Premesso che l'art. 9 della legge regionale n. 5 del 14.04.2009 avente ad oggetto "Norme per il riordino del servizio sanitario regionale", ai commi 8 e 9, ha previsto l'istituzione di un Comitato consultivo, che tra gli altri compiti assegnati, esprima pareri non vincolanti e formuli 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;

Che con successivo decreto assessoriale n. 1019 del 15 aprile 2010 è stata emanata dal competente Assessorato alla Salute la "Disciplina relativa alle modalità di costituzione, funzionamento, organizzazione, attribuzione dei compiti, articolazioni e composizione dei comitati consultivi aziendali, di cui all'art. 9, commi 8 e 9, della legge regionale 14 aprile 2009 n. 5";

Che con apposito atto deliberativo n. 1765/DG del 19.11.2010 si è proceduto a costituire il Comitato Consultivo Aziendale e con successiva delibera n. 537 del 27.06.2017 si è proceduto a rinnovare il predetto Comitato;

Che l'A.O. Papardo di Messina, volendo concorrere alla realizzazione delle finalità proprie dei Comitati Consultivi Aziendali, in attuazione della L.R. n. 5/2009 e dei successivi DD.AA. di attuazione, ha proceduto a concordare, con il Comitato Consultivo Aziendale, un protocollo d'intesa denominato "Patto con i Cittadini" (allegato "A"), per l'individuazione di criteri generali di collaborazione continuata nonché di specifici obiettivi comuni da realizzare nell'anno, tra Azienda e Cittadini;

Che l'approvazione e adozione del presente protocollo d'intesa è finalizzata alla definizione di percorsi condivisi e funzionali sugli obiettivi di miglioramento continuo delle relazioni con i cittadini e orientato all'umanizzazione dei rapporti degli utenti con gli operatori sanitari;

Ravvisata, pertanto, la necessità di procedere all'approvazione e presa atto della sottoscrizione del sopracitato "Patto con i Cittadini" avvenuta in data 18.05.2018, al fine di formalizzare l'avvenuto accordo e renderlo operativo a tutti gli effetti;

Dato atto che responsabile del procedimento è il dr. Antonino Di Blasi, coll. Amm. Prof.le assegnato alla Direzione Generale dell'Azienda;

Preso atto che il presente atto deliberativo è stato predisposto nel rispetto della Legge n. 190 del 06.11.2012, nonché dell'osservanza del vigente Piano Aziendale di Prevenzione della Corruzione;

Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in premessa che qui si intendono integralmente riportate e trascritte:

Approvare e prendere atto del protocollo d'intesa denominato "Patto con i Cittadini" (allegato "A"), sottoscritto in data 18.05.2018 dal Commissario Straordinario dell'A.O. Papardo e dal Presidente del Comitato Consultivo Aziendale al fine di formalizzare l'avvenuto accordo e renderlo operativo a tutti gli effetti, e con il quale sono stati individuati, tra gli altri, i criteri

generali di collaborazione continuata, gli specifici obiettivi comuni tra Azienda e Cittadini, la definizione di percorsi condivisi e funzionali sugli obiettivi di miglioramento continuo delle relazioni con i cittadini orientati all'umanizzazione dei rapporti degli utenti con gli operatori sanitari;

Trasmettere la presente deliberazione all'Assessorato della Salute e al Comitato Consultivo Aziendale per la dovuta informazione.

Il Direttore Amministrativo
(dr. Marco Restuccia)

Il Direttore Sanitario
(dr. Paolo Cardia)

Il Commissario Straordinario
(dr. Paolo La Paglia)

Il Segretario

PATTO CON I CITTADINI

SOTTOSCRITTO DA

AZIENDA OSPEDALIERA PAPARDO

E

COMITATO CONSULTIVO AZIENDALE

Premessa.

L'A.O. Papardo, intende rinnovare la propria attiva collaborazione allo sviluppo delle finalità istituzionali dei Comitati Consultivi Aziendali, quali rappresentanze degli utenti e degli operatori dei servizi sanitari e socio-sanitari nella collaborazione alla gestione aziendale, come prevista dalla LR. n.5/09 e dai successivi DD.AA. di attuazione (D.A. 15.4.2010 n.1019 e D.A. 21.9.2012 n.1874).

Concorda, pertanto, con il Comitato Consultivo Aziendale di procedere, anche per l'anno 2018, alla stipula di un "**Patto con i Cittadini**" per l'individuazione di criteri generali di collaborazione continuata nonché di specifici concreti obiettivi comuni da realizzare nell'anno.

L'A.O. riconosce, infatti, la funzione ed il valore della rappresentanza civica, quale insostituibile cardine della trasparenza dei propri atti e per una più efficace gestione della soddisfazione dei bisogni e delle attese dei cittadini e pertanto, intende assicurare continuità al riconoscimento del C.C.A. quale proprio interlocutore privilegiato per il miglioramento continuo della qualità dei servizi assistenziali resi e della qualità percepita dai cittadini utenti nei rapporti con la struttura ospedaliera.

Il Patto è finalizzato a definire *percorsi condivisi e funzionali* su obiettivi di miglioramento continuo **dell'accesso dei cittadini e dell'umanizzazione delle prestazioni** ed in primo luogo dei **rapporti degli utenti con tutti gli operatori sanitari**. Esso costituisce, pertanto, preciso impegno operativo dell'Azienda, finalizzato alla concreta attuazione dei principi di sviluppo della comunicazione tra cittadini e sistema sanitario, di tutela della dignità e riservatezza dell'utente, di valorizzazione della compartecipazione civica, in relazione allo svolgimento dei compiti affidati ai C.C.A. dalla normativa di riferimento.

La partecipazione dei cittadini per l'attuazione degli obiettivi di qualificazione della sanità attraverso l'innovazione di una *governance duale*, così come introdotta dalla legge di riordino del S.S.R., rappresenta, infatti, una risorsa in grado di contribuire alla sostenibilità ed equità del sistema sanitario davanti alle sfide poste dalla congiuntura della finanza pubblica.

=====

Tanto premesso, le parti:

- A.O. Papardo, di seguito A.O., rappresentata dal Commissario Regionale dr. Paolo La Paglia;

e

- Comitato Consultivo Aziendale, di seguito C.C.A., rappresentato dal Presidente pro tempore dr. Vincenzo Terzi;

CONVENGONO E SI DICHIARANO IMPEGNATE

a dare effetto concreto ai principi, agli obiettivi ed ai criteri operativi di seguito specificati ed in particolare:

Il C.C.A., quale organismo interno aziendale, nello svolgimento della sua attività, si rapporta con la Direzione Aziendale mediante il Presidente pro tempore od un suo delegato.

La Direzione Aziendale individua, secondo gli indirizzi dell'Assessorato alla Salute, un proprio "Referente Aziendale per il C.C.A." nella persona del dr. Gaetano Ferlazzo, quale riferimento stabile ed interfaccia di collegamento per tutte le iniziative in cui il C.C.A. è impegnato.

Il Referente Aziendale del C.C.A., quindi, svolge la funzione di *facilitatore esperto* per le attività del C.C.A., favorendo, ove occorra e/o su richiesta dello stesso C.C.A., le connessioni con la Direzione e le unità operative aziendali, sanitarie ed amministrative; viene obbligatoriamente invitato alle riunioni assembleari del C.C.A., per collaborare, con il proprio supporto informativo, alle relative deliberazioni, il cui contenuto esplicherà alla Direzione Aziendale od alle Strutture Aziendali interessate -

Con riferimento alle macro-aree di attività del C.C.A. (funzionalità dei servizi - monitoraggio, verifica e valutazione - comunicazione) come previste e descritte in dettaglio dai Decreti Assessoriali di riferimento richiamati in premessa, l'A.O. si impegna ad agevolare in dette materie, in tutti i modi possibili, l'operatività del C.C.A. Con riferimento, in particolare, agli specifici aspetti organizzativi per il funzionamento del C.C.A., l'A.O., in adesione a quanto previsto dai vigenti DD.AA. in materia garantisce :

- l'assegnazione di una sede dedicata, fornita degli arredi e delle attrezzature necessarie, già in uso;

- la disponibilità di una segreteria a supporto, che assicuri il normale funzionamento continuo del C.C.A.;

- la disponibilità di locali per le riunioni plenarie;

-l'accredito per il Presidente e/o suoi delegati, individuati tra i componenti il Comitato, per l'accesso nelle strutture assistenziali e negli uffici, per svolgervi le funzioni di competenza;

-il diritto di accesso gratuito motivato agli atti amministrativi aziendali, al Presidente del C.C.A. o suo delegato;

-la partecipazione attiva del C.C.A. nelle fasi salienti dei processi di programmazione, in funzione dei pareri obbligatori e non vincolanti che lo stesso C.C.A. è chiamato ad esprimere (Piano Attuativo, Programmi Annuali di Attività del Direttore Generale, Piano di Educazione Sanitaria),

-la convocazione del Presidente del C.C.A. alle sedute del **Collegio di Direzione** per la trattazione di materie coincidenti con quelle di competenza dello stesso C.C.A.

L'A.O. ed il C.C.A. individuano, altresì, forme di collaborazione e di impegno operativo, per l'anno 2018 per il raggiungimento degli obiettivi concordati e specificamente sotto indicati, tenendo conto anche di quei risultati attesi nel 2017 e precedenti non realizzati completamente.

1.UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

a) Accoglienza e Accesso alle Prestazioni

1) L'A.O. condivide con il C.C.A. la necessità di mantenere le modalità ed il numero dei servizi all'utenza offerta nel "Box Office" all'ingresso del Poliambulatorio del P.O. Papardo, con personale dedicato e formato, per l'accoglienza e l'ausilio degli utenti che accedono alla struttura ospedaliera;

Detto box dovrà essere dotato di

a) telefono per le chiamate ai servizi interni ;

b) computer per la ricerca, (da parte dell'operatore addetto) delle informazioni da fornire all'utenza.

2) Il C.C.A. garantirà il supporto con le associazioni di volontariato;

.Responsabile aziendale dell'obiettivo: Dr. Letterio Cutugno;

Responsabile CCA dell' obiettivo: BARRINO SALVATORE

 3

b) Indicazione dei percorsi verso le strutture sanitarie interne:

1) L'A.O. provvederà a tenere sempre aggiornate, anche per le allocazioni temporanee e/o in attesa di realizzare gli spostamenti definitivi programmati per le UU.OO., tutte le tabelle fisse di informazione poste ai vari piani dei presidi. In dette indicazioni le UU.OO. saranno indicate, per una più facile consultazione, in *ordine alfabetico*.

2) Il CCA, si impegna a segnalare eventuali correttivi;

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr.ssa Maria Santo

Responsabile CCA dell' obiettivo: Dr. H. PARRINO SALVATORE

c) Riduzione dei tempi di attesa:

Viene costituito un *tavolo permanente* C.C.A./Servizi aziendali per la valutazione complessiva dell'organizzazione delle modalità di accesso dell'utenza al servizio di prenotazione (*anche via web ed app*), dei tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni ambulatoriali ed ai tempi di risposta alle chiamate telefoniche al "sovracup provinciale", monitorando, con il contributo del C.C.A., l'organizzazione efficace del servizio e l'integrale rispetto dei tempi di risposta telefonica previsti dalle clausole contrattuali di affidamento del servizio di prenotazione tramite sovracup.

Analogo monitoraggio dovrà essere fatto sulle liste di attesa per i ricoveri ordinari.

Il tavolo si riunirà a richiesta di una delle due parti e, comunque, almeno con cadenza trimestrale, su iniziativa del responsabile aziendale del servizio.

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr.ssa Maria Pia Randazzo

Responsabile CCA dell' obiettivo: Sig.ra CACCIOLA FRANCESCA

d) Attività Laboratorio Analisi:

Redazione di un progetto per l'invio al domicilio dell'utente il referto delle analisi di laboratorio in maniera informatica, anche utilizzando modalità tecniche già esistenti presso altre aziende pubbliche di Messina (Policlinico "G.Martino");

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr. Giuseppe Falliti;

RESPONSABILE C.C. dell'obiettivo Dr. TERZI VINCENZO

- e) **Informatizzazione delle cartelle cliniche** e rilascio di copia (cartacea od informatica) delle stesse entro i termini (15 gg.) previsti dalla stessa Carta dei Servizi.

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr. Angelo Mafali

RESPONSABILE CCA dell' Obiettivo: Dott. TERZI VINCENZO

2. SICUREZZA DEL PAZIENTE

- a) **Commissione "Buon Uso del Sangue":**

L'A.O. conviene che un rappresentante del C.C.A. continui a partecipare a tutte le riunioni della Commissione, anche per il contributo organizzativo nella ricerca delle donazioni che può emergere dal mondo del volontariato e dell'associazionismo.

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr.ssa Roberta Fedele;

Responsabile CCA dell' obiettivo: Dott. MA SILVESTRO ANGELA

- b) **Comitati per il "Rischio Clinico" e le "Infezioni Ospedaliere":**

L'A.O. continua ad assicurare il funzionamento dei Comitati per il "Rischio Clinico" e le "Infezioni Ospedaliere" con il coinvolgimento del C.C.A. nella applicazione dei protocolli aziendali in materia e dei risultati effettivamente conseguiti.

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr.ssa Elena Giunta;

Responsabile CCA dell' obiettivo: Sig. FABIO LEONE

3. TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

- a) **Reports dei reclami presso l'URP.** Le parti convengono circa l'opportunità che il C.C.A. prenda visione periodica e continuativa dei reclami pervenuti, per potere svolgere la prevista collaborazione, valutazioni e proposte, atte alla eliminazione delle criticità emerse nel rapporto con il cittadino utente.

L'A.O., pertanto, fornirà semestralmente al C.C.A. il report dei reclami pervenuti all'URP unitamente alla eventuale visione dei singoli fascicoli richiesti dal Presidente del CCA per lo studio delle problematiche effettive.

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr.ssa Militta Pedicone

Responsabile CCA dell' Obiettivo: Dott. SA FRANCHINA VERONICA / Dott. PARRINO SALVATORE

- b) L'Azienda si impegna ad attivare il metodo della segnalazione di criticità anche a mezzo WhatsApp, con criteri che saranno successivamente concordati con il CCA.

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr. Angelo Mafali

Responsabile CCA dell' Obiettivo Dr. U. TERZI, VINCENZO e Dott.ssa FRANCHINA VERONICA

c) Richieste di risarcimento pervenute al Servizio Legale

Le parti convengono circa l'opportunità che il C.C.A. prenda visione periodica e continuativa degli eventi avversi denunciati, per potere svolgere la prevista collaborazione, con proprie valutazioni e proposte, atte alla eliminazione delle criticità emerse nel rapporto con il cittadino utente.

L'A.O., pertanto, fornirà semestralmente al C.C.A. il report riepilogativo dei sinistri denunciati e pervenuti al Servizio Legale, per lo studio delle problematiche effettive.

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Avv. Antonino Comunale;

Responsabile CCA dell' Obiettivo Dr. U. TERZI, VINCENZO

d) Pubblicità al "Regolamento dei Diritti e Doveri dell'utente"

Al fine di realizzare la più ampia comunicazione agli utenti del Regolamento in questione (approvato con delibera n. 1585/CS del 5/12/2012), l'A.O. ed il CCA si impegnano a mantenere la pubblicizzazione del testo integrale di detto Regolamento anche tramite bacheche allocate agli ingressi dei PP.OO ed inserimento nel sito web aziendale.

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr.ssa Cristina Longo

Responsabile CCA dell' Obiettivo Dott.ssa FRANCHINA VERONICA

4.MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ'

- a) "Piano di Miglioramento" - "Piano di Qualità Aziendale" – "Carta dei Servizi" – Piano di Educazione Sanitaria.

Le parti concordano di procedere comunemente al monitoraggio continuo dello sviluppo del processo di attuazione del Piano di Miglioramento, del Piano Qualità Aziendale annuale nonché degli impegni aziendali già sottoscritti nella Carta dei Servizi, al fine di verificarne lo stato di attuazione nonché la validità attuale degli stessi criteri di misurazione della qualità.

Sul Piano di Educazione Sanitaria, formulato anche con valenza interaziendale, l'A.O. dovrà richiedere al C.C.A. il previsto parere obbligatorio ma non vincolante.

Si conviene, quindi, che l'Ufficio Qualità Aziendale, con cadenza almeno trimestrale, convochi incontri con il C.C.A. per procedere assieme al monitoraggio in argomento.

L'A.O. si impegna a realizzare, in ogni caso, nel corrente anno tutti gli obiettivi già concordati per il 2016 e raggiunti parzialmente od i cui processi non si siano potuti avviare.

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr. Gaetano Ferlazzo

Responsabile CCA dell' Obiettivo Dr. TERZI VINCENZO e Dr. PARRI NO SALVATORE

b) Accertamenti diagnostici ai degenti:

L'A.O. prende atto della sollecitazione del CCA circa la necessità di eliminare indebiti prolungamenti delle degenze in relazione alle eventuali inefficienze nei processi degli accertamenti diagnostici (esami di radiodiagnostica, di laboratorio, di consulenza specialistica). Conviene, altresì, che nella programmazione degli accertamenti deve essere data la debita precedenza ai soggetti degenti rispetto agli esterni.

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr. Giuseppe Augliera;

Responsabile CCA dell' Obiettivo Dr. TERZI VINCENZO

c) Igiene degli ambienti

L'A.O. condivide la proposta fatta dal C.C.A. sulla verifica comune con la direzione sanitaria, almeno trimestrale, dell'igiene degli ambienti nel presidio ospedaliero, effettuata nel rispetto, da parte della ditta appaltatrice, di tutte le clausole contrattuali relative alla tipologia degli interventi ed alla loro periodicità, per consentire le migliori condizioni di igiene e di sicurezza per la salute del paziente e dei visitatori.

Il C.C.A., fermo restando che il generale obbligo di vigilanza rimane a carico dell'A.O., si impegna a segnalare eventuali casi di inadempienza o, in generale, di criticità rilevate, per favorire gli interventi della direzione aziendale.

Parimenti, si conviene tra le parti sull'opportunità che sia portato a completamento e/o mantenuto l'uso separato degli ascensori, individuando formalmente quelli da destinare ad esclusivo uso, rispettivamente, da parte del pubblico, del personale dipendente, dei degenti allettati, degli addetti alle pulizie ed alle manutenzioni, dei



carrelli per il vitto, evitando ogni tipo di percorsi "misti" che risulti incompatibile con le norme sulla igiene e sicurezza ospedaliera.

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr.ssa Maria Santo;

Responsabile CCA dell' Obiettivo Dot. SILVESTRO ANGELO

d) Qualità e distribuzione del vitto ai degenti.

Le parti prendono atto della funzionalità della Commissione di Vigilanza sul Vitto e dei risultati positivi conseguiti; si impegnano, quindi, a proseguire nell'attività della Commissione e nelle verifiche d'ufficio circa gli interventi necessari per una elevata qualità del servizio ai degenti.

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr.ssa Antonia Mangano

Responsabile CCA dell' Obiettivo Sign. CACCIOLA FRANCESCA

5. Rete Civica della Salute.

L'A.O. ed il C.C.A. si impegnano ad ampliare il numero di "cittadini informati.

A questo scopo, su iniziativa di una delle parti, verrà tenuto almeno semestralmente un incontro tra rappresentanti aziendali e del C.C.A. facenti parte del Team Work Interaziendale previsto con delibera .

Responsabile Aziendale dell' Obiettivo: Dr.ssa Adriana Pergolizzi;

Responsabile CCA dell' Obiettivo Dot. TERZI VINCENZO

Inoltre si conviene che il CCA garantirà la presenza bisettimanale dei componenti le Associazioni di volontariato al fine di dare attuazione agli obiettivi sottoscritti.

L'A.O. ed il C.C.A. convengono, infine, che il presente PATTO continui ad essere rinnovato di anno in anno, adeguandolo al rispetto degli obiettivi assegnati dall'Assessorato Regionale della Salute ed alle istanze di miglioramento provenienti dai cittadini, nell'interesse primario e condiviso della tutela del cittadino utente .

Così sottoscritto in Messina, addì 18/05/2018

Il Presidente del C.C.A.

(Dr. Vincenzo Terzi)

Il Commissario Regionale

(Dr. Paolo La Paglia)

Elenco principali documenti contenuti nel fascicolo relativo al procedimento, ex art. 23, comma 2, D. Lgs. n. 33/2013

OGGETTO: Approvazione e presa atto della sottoscrizione del protocollo d'intesa denominato "Patto con i Cittadini".

- 1) Legge regionale n. 5 del 2009;
- 2) D.A. n. 1019 del 15.04.2010;
- 3) Delibere n. 1765/DG del 19.11.2010 e n. 537 del 27.06.2017;
- 4) Allegato "A".

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Antonio Rossi", is written over a horizontal line.