



V A D E M E C U M

Le fonti normative, la costituzione ed il funzionamento dei Comitati Consultivi Aziendali della Regione Sicilia, della Conferenza regionale dei CCA e della Rete Civica della Salute.

I “Riferimenti Civici”: primi indirizzi operativi.

oooooooooooooooo

L'articolo 118 della Costituzione così recita: **“Stato, Regioni, Province, Città Metropolitane e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà”**.

Proprio per attuare il principio di sussidiarietà è necessario il potenziamento del ruolo dei cittadini, di un loro empowerment, in quanto, uscendo dallo schema tradizionale che contrappone cittadini e pubblica amministrazione, **i cittadini sono riconosciuti come parte delle amministrazioni territoriali**, per prendersi cura dei bisogni e delle aspettative di un territorio e della comunità che lo abita.

L'obiettivo dei Comitati Consultivi Aziendali e della RCS è aumentare e qualificare l'apporto della partecipazione civica e del volontariato non solo attraverso il coinvolgimento attivo sul territorio, ma anche aiutando la *messa in rete* dei saperi e delle competenze specifiche provenienti dal mondo giovanile, professionale e accademico.

Come i CCA anche la RCS garantisce ad ogni singolo cittadino la facoltà di promuovere, tutelare e salvaguardare il “bene salute”, secondo la previsione della Legge 833/78 che ha istituito il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) nel 1978.

Nel primo articolo di questa legge viene sottolineato che:

“La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività mediante il Servizio Sanitario Nazionale..

*.. Il SSN è costituito dal complesso delle funzioni, delle strutture, dei servizi e delle attività destinati alla promozione, al mantenimento ed al recupero della salute fisica e psichica di tutta la popolazione senza distinzione di condizioni individuali o sociali e secondo modalità che assicurino l'eguaglianza dei cittadini nei confronti del servizio. L'attuazione del SSN compete allo Stato, alle regioni e agli enti locali territoriali, **garantendo la partecipazione dei cittadini.***

.._Le associazioni di volontariato possono concorrere ai fini istituzionali del servizio sanitario nazionale nei modi e nelle forme stabiliti dalla presente legge...

La RCS è, perciò. un'infrastruttura sociale nella quale scorrono flussi informativi su:

- **Salute dei cittadini** : informazioni sulle politiche sanitarie e sociosanitarie regionali e sui servizi di prevenzione, educazione ed assistenza sanitaria prodotti dal SSR attraverso le proprie strutture territoriali, con il preciso obiettivo di modificare i contesti e le criticità che influenzano le “condizioni di salute” delle persone;
- **Tutela Ambientale**: aspetti necessari per supportare una concreta integrazione tra ambiente e salute che indirizzi alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento dell'ambiente.
- **Comportamenti Alimentari**: diffusione delle nozioni di base per una corretta alimentazione in funzione di prevenire le principali malattie croniche
- **Tutela sociale**: necessaria attenzione all'integrazione socio sanitaria nella tutela della salute.



L'Organo facilitatore della partecipazione civica nella gestione del SSR in Sicilia: il *Comitato Consultivo Aziendale*.

I Comitati Consultivi, sono composti dalle Organizzazioni e Associazioni di tutela dei diritti degli utenti e da quelle degli operatori del settore sanitario e socio-sanitario, sono presenti nelle Aziende sanitarie siciliane e costituiscono il nodo strategico da cui si diparte la Rete Civica della Salute quale ramificazione intra territoriale di ascolto e rilevazione.

I Comitati Consultivi Aziendali, generati dalla L.R. n.5/2009 (“Norme per il riordino del SSR”) e concepiti come fondamentale strumento di partecipazione civica per l’attuazione degli obiettivi di qualificazione della sanità, sono organismi interni di mediazione istituzionale in ciascuna delle 17 Aziende Sanitarie ed Ospedaliere della Regione; rappresentano il punto di vista dei cittadini e sono una risorsa per il miglioramento dell’organizzazione e la riqualificazione dei servizi e delle prestazioni offerti dal SSR.

La Conferenza Regionale dei CCA

Per la sua competenza di ambito regionale, quale coordinamento e rappresentanza di tutti i CCA nelle Aziende Sanitarie, la Conferenza risulta essere l’organismo formale di coordinamento sia per lo sviluppo della RCS che delle attività dei Riferimenti Civici.

La piattaforma web della RCS (www.retecivicasalute.it) consente operatività di comunicazione tra cittadini e SSR per sviluppare un flusso informativo *bi-direzionale*:

- **dal SSR al cittadino**: attraverso sistematiche informazioni sui servizi di prevenzione, educazione e assistenza sanitaria; sulle politiche sociosanitarie regionali; sui processi di miglioramento della salute in ambito urbano; fa conoscere le novità che semplificano l'accesso ai servizi sanitari, quando necessari, erogati dall’ Azienda Sanitaria/ Ospedaliera di appartenenza e fa sapere di più sul loro buon uso;
- **dal Cittadino al SSR**: per mezzo di segnalazioni su reali bisogni di salute del proprio *contesto socio-ambientale* (ed anche di interesse privato ma con forte impatto pubblico) e monitoraggio a livello urbano dei determinanti di salute dei cittadini.

La piattaforma è articolata su due livelli operativi: i “**Cittadini Informati**”, singoli cittadini che ricevono notizie (le “*Pillole della Salute*”) per diventare cittadini consapevoli che sanno utilizzare al meglio i servizi sanitari, ottimizzare le risorse ed evitare inutili sprechi di tempo, ed i “**Riferimenti Civici della Salute**” riconosciuti in ciascun Comune dal SSR per esercitare il diritto costituzionale di partecipare con funzioni attive al *miglioramento* del Sistema Salute della Sicilia.

Come aderire alla RCS

Tramite il sito internet www.retecivicasalute.it si può aderire al progetto RCS e ricevere informazioni registrandosi come *CITTADINO INFORMATO* oppure diventare protagonista e parte attiva del Progetto come *RIFERIMENTO CIVICO DELLA SALUTE*.

Chi sono i Riferimenti Civici?

- Operatori e professionisti anche in quiescenza, disponibili a collaborare ed offrire gratuitamente specifiche abilità e competenze acquisite in ambito lavorativo e/o operatori e professionisti della sanità ancora attivi, aderenti ad Ordini Professionali ed associazioni riconosciute del settore sanitario e socio-sanitario;



- Cittadini e giovani volontari che, con riferimento al proprio territorio di vita e lavoro, diano la propria disponibilità a collaborare, anche offrendo gratuitamente specifico know-how per la costruzione di campagne di comunicazione informative e di sensibilizzazione;
- Docenti e Studenti di Scuola Secondaria, Università, interessati alla inclusione sociale ed empowerment dei cittadini, disponibili a collaborare per la “facilitazione dei processi partecipativi in sanità”.
- Utenti con problematiche legate alla salute o impegno nell’assistenza di ammalati;
- Aderenti ad organizzazioni di volontariato e di tutela dei pazienti (nell’ambito delle specifiche patologie o situazioni di disagio per le quali hanno sviluppato esperienza).

Al “Riferimento Civico della Salute” è assegnata un'area operativa sulla piattaforma web della RCS per contribuire *all’inserimento continuo di Cittadini Informati*.

Per essere riconosciuto Riferimento Civico bisogna preliminarmente inserire nella piattaforma web un minimo di 10 nominativi (quali Cittadini Informati); dopo verrà attribuita una mail specifica (**nome.cognome@retcivicasalute.it**) che servirà per tutte quelle attività di competenza del Riferimento Civico descritte di seguito.

Per utilizzare la mail inserire le credenziali (inviate via mail dall’indirizzo noreply@retcivicasalute.it) nel portale [Aruba – web mail](#) . Se si è smarrita la password contattate la Segreteria della RCS allo 0953782756.

Attività e compiti del “Riferimento Civico della Salute”

- Far crescere le adesioni consapevoli alla RCS, coinvolgendo le proprie conoscenze:
 - Organizzare incontri informativi coinvolgendo anche le associazioni di volontariato per raccogliere adesioni;
 - Seguire le piattaforme social della RCS (Facebook e Instagram).
 - Invitare i propri amici a seguire la RCS sui canali social (Facebook: <https://www.facebook.com/retcivicasalute/> Instagram: retcivicasalute).
- Diffondere le corrette informazioni riguardanti i servizi offerti dal SSR, le buone pratiche dell’offerta sanitaria utile alla tutela della salute ed alla prevenzione delle malattie attraverso l’educazione sanitaria e corretti stili di vita (ad esempio: le “Pillole della Salute”).
- Favorire l’accessibilità e il buon uso dei servizi sanitari, anche attraverso la migliore conoscenza e fruizione delle Reti assistenziali delle cronicità, dei Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA). Dette materie saranno oggetto di prossima formazione per i Riferimenti Civici.
- Collaborare alla valutazione della qualità dei servizi, anche mediante la partecipazione/collaborazione ad Audit all’interno delle Aziende Sanitarie.
(Il coinvolgimento dei Riferimenti Civici parte dalla proposta dello strumento di rilevazione, alla somministrazione, all’elaborazione e analisi dati fino al monitoraggio dei Piani di miglioramento);
- Sussidiare le campagne di prevenzione e di screening nel territorio, raggiungendo i concittadini, i medici di base e le autorità locali, al fine di colmare un gap di comunicazione;
- Segnalare al Comitato Consultivo di competenza particolari bisogni assistenziali nel proprio territorio di riferimento, che potrà utilizzare le suddette segnalazioni insieme alle Direzioni Aziendali, ai fini della pianificazione sanitaria e socio-assistenziale;



- Il Riferimento Civico, gestore del gruppo proprio di cittadini informati, previa verifica/valutazione della rilevanza del caso segnalatogli (**attraverso esclusivamente la mail istituzionale della RCS**), segnalerà al Comitato Consultivo di competenza, al relativo U.R.P. (Uffici Relazioni con il Pubblico) e, se di loro competenza, ad altri eventuali Enti interessati (Scuole; Università, Comuni, etc.) informazioni sulla corretta funzionalità dei servizi da loro erogati al fine di incentivarne il miglioramento. ALLEGATO 1.
- Le predette segnalazioni, che sono il canale privilegiato a disposizione dei Riferimenti Civici per comunicare con una determinata Amministrazione (Azienda Sanitaria od Ospedaliera, Comune, ecc.), vengono raccolte e gestite dai competenti Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) che si occuperanno di smistarle ai vari Uffici di competenza per la verifica e risoluzione della criticità segnalata.
- Il Riferimento Civico, mantiene un contatto continuo e diretto con il CCA dell'Azienda Sanitaria della provincia di residenza o dell'Azienda Ospedaliera d'interesse specifico, allo scopo di avere collaborazione nei rapporti con gli Uffici aziendali per la gestione di segnalazioni, anche di un privato, aventi rilevante interesse generale per tutta la comunità territoriale.

- **Team Work Aziendali ed interaziendali della Rete Civica della Salute.**

In esecuzione della direttiva assessoriale del 10/10/2014 sono stati costituiti presso ciascuna Azienda Sanitaria siciliana i Team Work aziendali ed interaziendali nelle città metropolitane. Sono gruppi di lavoro a partecipazione paritetica tra Aziende e Comitati Consultivi, nella duplice ottica di gestire lo sviluppo della RCS e coordinare le linee di attività dei riferimenti civici nell'ambito territoriale di riferimento.

I Team Work aziendali dovranno oggi prevedere, fra i componenti di nomina dei CCA, anche la presenza del coordinatore provinciale dei Riferimenti Civici e di un suo delegato/sostituto. *Così da realizzare la necessaria cinghia di collegamento dei rapporti CCA-RCS-Riferimenti Civici.*

- **Team Provinciali per i Riferimenti Civici.**

Si tratta del coordinamento nell'ambito provinciale dei Riferimenti Civici;

Il loro compito è quello di avviare concretamente l'azione dei Riferimenti Civici sulla base di proprie indicazioni particolari e delle valutazioni della situazione in sede locale più ristretta, opportunamente indicando di volta in volta azioni specifiche da attuare (ad esempio, allo scopo di porre attenzione alla verifica degli autori delle segnalazioni, alla loro veridicità, alla rilevanza generale delle stesse ed al loro corretto smistamento, etc.).

I Riferimenti Civici che abbisognino di ulteriori chiarimenti potranno fare riferimento al proprio Gruppo di coordinamento provinciale, usando gli indirizzi mail di seguito indicati:

- Agrigento, Ilenia Capodici: mail ileniacapodici@libero.it
- Caltanissetta, Carlo Sorbetto: mail carlosorbetto@hotmail.it
- Catania, Maricia Roccaro: mail mariaroccaro@yahoo.it
- Enna, Luigi Manno: mail luigi.manno@gmail.com
- Messina, Adriana Ferruccio: mail adriana.ferruccio@asp.messina.it



- Palermo, Paolo Rugolo: mail paolo.rugolo@email.it
- Ragusa, Maria Giovanna Bentivoglio: mail mariagiovannabentivoglio@yahoo.it
- Siracusa città e zona nord, Andrea Romano: mail andrearomano1@libero.it
- Siracusa zona sud, Vittorio Padua: mail vittoriopadua@virgilio.it
- Trapani, Antonino Miceli: mail dottorantoninomiceli@tiscali.it

Prospettive future per la RCS.

Le nuove esigenze nella erogazione delle prestazioni hanno già manifestato la necessità di ripensare il sistema sanitario e l'assistenza, spostando il fulcro dall'ospedale al territorio e, quindi, con il passaggio dalla "cura" al "prendersi cura".

In tale nuovo processo la RCS potrà proporsi quale possibile interlocutore dei "percorsi" di cura ed assistenza della cronicità e della non autosufficienza.

A tal fine una corretta formazione tecnico professionale potrà aprire anche ai Riferimenti Civici la possibilità di svolgere il ruolo di "*caregiver familiare*", cioè di colui che si prende cura dell'assistenza domiciliare di un proprio congiunto ammalato o disabile (fermo restando l'affidamento ai professionisti sanitari del percorso di cura), con effetti futuri positivi ed importanti sul piano del benessere del paziente che sull'economia del sistema.

Approfondimenti su tutta la materia si possono trovare su:

- <http://www.retecivicasalute.it>

- [LA RETE](#)
- [LE PILLOLE](#)
- [RIFERIMENTO CIVICO](#)
- [FONTI NORMATIVE](#)
- [REPORT](#)
- [DICONO DI NOI](#)
- [PARTNER](#)

- [Bollettino della Conferenza CCA](#)

- [Report Comitati Consultivi](#)

Il presente Vademecum vuole essere uno strumento di "prima informazione" per i Riferimenti Civici non formati.

Le esperienze del primo periodo di avvio serviranno per un successivo step organizzativo a breve, sempre a cura della Conferenza.

Contatti:

Segreteria RCS: segreteria@retcivicasalute.it - tel. 0953782756

Buon lavoro

Il Delegato del Coordinamento della RCS
Prof. Pieremilio Vasta

Il Presidente della Conferenza dei CCA
Avv. Pier Francesco Rizza



ALLEGATO 1.

All'URP dell'Azienda _____

E p.c.

Al Comitato Consultivo Aziendale

Alla Segreteria della Rete Civica della Salute
segreteria@retcivicasalute.it

CHI SEGNALE:

Riferimento Civico della Salute:

Cognome _____ Nome _____
Comune _____ Prov _____
email _____@retcivicasalute.it;
Recapiti Telefonici _____
Data e luogo di nascita _____

PER CHI SEGNALE:

PER SE STESSO

PER CONTO DI:

Cognome _____ Nome _____
Comune _____ Prov _____
Data e luogo di nascita _____
email _____
Recapiti Telefonici _____
Relazione (parentela o altro) _____

SEDE

(indicare Comune e sede in cui è avvenuto l'evento)

STRUTTURA COINVOLTA

(indicare l'UO, l'Ambulatorio, ecc.)

PERSONE COINVOLTE

(indicare, se si conoscono, le generalità degli operatori coinvolti)

CHE COSA SI DESIDERA SEGNALARE

(specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto, astenendosi da commenti)

COSA PROPONE AI FINI DEL MIGLIORAMENTO CIRCA IL PROBLEMA SEGNALATO:

EVENTUALI DOCUMENTI ALLEGATI:

LUOGO E DATA: _____ **FIRMA** _____

n.b. allegare alla mail il documento d'identità dei soggetti che inviano la segnalazione



Contatti Uffici relazioni con il pubblico e CCA

Agrigento:

Ufficio Relazioni con il Pubblico ASP Tel. 0922.407520/fax 0922. 407555
urp@aspag.it

Presidente Comitato Consultivo: Maria Grazia Cimino
Recapiti segreteria del Comitato Consultivo:
dott.ssa Maria Giovanna Tuttolomondo tel. 0922.407201

comitatoconsultivo@aspag.it

Catania

ASP CATANIA:

Ufficio Relazioni con il Pubblico ASP numero verde 800279761 urp@aspct.it ; fax 0957151056
Presidente Comitato Consultivo: Angelo Riccardo Murgò ar.murgo@gmail.com

AOU POLICLINICO – S. MARCO

Ufficio Relazioni con il Pubblico Aziendale tel. 0953782560/2542/2535 fax 0953782535
urp@policlinico.unict.it

Presidente Comitato Consultivo: Pieremilio Vasta comitatoconsultivo@policlinico.unict.it

AO CANNIZZARO

Ufficio Relazioni con il Pubblico Aziendale: urp@pecaoec.it Tel 0957263603 fax 0957263516
Presidente Comitato Consultivo: Maria Luisa Mandalà mlmandal@yahoo.com

AO GARIBALDI

Ufficio Relazioni con il Pubblico Aziendale: urp@ao-garibaldi.ct.it tel 0957595393 fax 0957595774
Presidente Comitato Consultivo: Patrizia Cavallaro avv.cavallaro36@gmail.com

Enna

Ufficio Relazioni con il Pubblico ASP: 800319141 tel. 0935516791 urp.enna@asp.enna.it ,
responsabile.urp@asp.enna.it

Presidente Comitato Consultivo ASP Enna: Tommaso Careri careri.psy@hotmail.it

Caltanissetta

Ufficio Relazioni con il Pubblico ASP: urp.posantelia@asp.cl.it tel 0934559201 fax 0934559519

Presidente Comitato Consultivo ASP Caltanissetta: Salvatore Pelonero
salvatore.pelonero@gmail.com

Messina

ASP MESSINA

Ufficio Relazioni con il Pubblico ASP: urp@asp.messina.it tel. 0903652930

Presidente Comitato Consultivo ASP Messina: Antonio Giardina giardinantonio@libero.it ,
comitato.consultivo@asp.messina.it

PAPARDO MESSINA

Ufficio Relazioni con il Pubblico urp@aopapardo.it 0903992855 fax 0903992871

Presidente Comitato Consultivo Papardo Messina: Vincenzo Terzi vincenzoterzi@libero.it



POLICLINICO MESSINA

Ufficio Relazioni con il Pubblico urp@polime.it tel 0902212751 fax 0902213750

Presidente Comitato Consultivo Policlinico Messina: Angela Rizzo angelarizzo2@virgilio.it,
comitato.consultivo.aziendale@polime.it

Palermo

ASP PALERMO

Ufficio Relazioni con il Pubblico ASP urp@asppalermo.org tel 0917032066

Presidente Comitato Consultivo ASP Palermo: Francesco Paolo La Placa
francescopaololaplaca@hotmail.it

VILLA SOFIA - CERVELLO

Ufficio Relazioni con il Pubblico urp@ospedaliriunitipalermo.it fax 0916802041

Presidente Comitato Consultivo: Rocco Di Lorenzo presidentearis@gmail.com, aris@ipovisione.org

CIVICO

Ufficio Relazioni con il Pubblico: urp@arnascivico.it tel 800272028 fax 0916664608

Presidente Comitato Consultivo: - Civico Palermo: Francesco Sammarco
sammarcofrancesco@libero.it

POLICLINICO PALERMO

Ufficio Relazioni con il Pubblico: info@policlinico.pa.it tel. 0916553686 FAX 0916553939

Presidente Comitato Consultivo Policlinico Palermo: Tania Pensabene taniapensabene@gmail.com

Ragusa

Ufficio Relazioni con il Pubblico ASP: urp@asp.rg.it tel. 0932234325/234204 fax 0932234326

Presidente Comitato Consultivo ASP Ragusa: Salvatore Criscione scriscione2001@yahoo.it

Siracusa

Ufficio Relazioni con il Pubblico ASP urp.siracusa@asp.sr.it tel. 0931484349 fax 0931484395

Presidente Comitato Consultivo ASP Siracusa : Pier Francesco Rizza rizza@pfrizza.it

Trapani

Ufficio Relazioni con il Pubblico ASP: urp.trapani@asptrapani.it tel . 0923472280

Presidente Comitato Consultivo ASP Trapani: Giovanni Cimino giovannicimino@credem.it
cca@asptrapani.it