



AZIENDA
ULSS 9
TREVISO



CARTA DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI



I valori e gli impegni
dell'Azienda Ulss 9 di Treviso

3^a edizione

SOMMARIO

Presentazione del Direttore Generale	5
1. ASPETTI METODOLOGICI	7
2. I VALORI AZIENDALI	11
3. L'AZIENDA Ulss 9 DI TREVISO	14
4. I LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA	18
5. I SERVIZI E GLI IMPEGNI PER AREA ASSISTENZIALE	19
5a) ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO	19
Presentazione	19
Gli impegni	20
5b) ASSISTENZA TERRITORIALE: CURE PRIMARIE e ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE INTEGRATE	22
Presentazione	22
Gli impegni	35
5c) ASSISTENZA OSPEDALIERA	39
Presentazione	39
Gli impegni	41
6. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI	43
7. MODALITÀ di ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	50
8. TUTELA DEL CITTADINO	52
9. GLI IMPEGNI AZIENDALI TRASVERSALI	54

Quadro normativo e fonti utilizzate	60
Glossario	61
Allegati	62

PRESENTAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Esiste un patto di solidarietà e fiducia che lega le strutture del Servizio Sanitario pubblico e il cittadino: un legame fatto di informazione, reciproci impegni e ascolto che permette, da un lato, agli ospedali e alle strutture socio-sanitarie di crescere erogando servizi migliori e, dall'altro, alle persone di verificare e valutare le prestazioni sanitarie e socio-sanitarie che vengono loro offerte.

La Carta dei Servizi regola il rapporto fra l'Azienda e i cittadini utenti: con questa pubblicazione l'Azienda Ulss 9 di Treviso propone un impegno serio, un patto con i cittadini sulla qualità dei servizi offerti, illustrando la propria struttura e le attività che la caratterizzano, allo scopo di fornire le informazioni necessarie alle persone per un appropriato accesso ai servizi.

Sulla base delle indicazioni normative nazionali e delle raccomandazioni regionali, nell'ottica di rilanciare un percorso di miglioramento della Carta dei Servizi, l'Azienda Ulss 9 di Treviso pubblica questa terza edizione, nella convinzione che essa risponda alla missione di tutela dell'utente e rappresenti al contempo uno strumento di valutazione della qualità: la conoscenza che ne può derivare è indispensabile per utilizzare al meglio i servizi offerti, nonché per partecipare, attraverso osservazioni, proposte e segnalazioni, al miglioramento della qualità di quanto viene offerto.

Il cuore della Carta dei Servizi consiste nella dichiarazione di impegni aziendali: l'impegno dell'Azienda al miglioramento continuo della sicurezza del paziente rappresenta un'assunzione di responsabilità e di dichiarazione forte, a garanzia e tutela dell'assistito, nella consapevolezza che oggi la sicurezza in sanità è un bene prioritario e irrinunciabile, che coinvolge l'organizzazione, gli operatori e i cittadini.

La realizzazione di questa Carta dei Servizi accresce inoltre il livello di trasparenza che l'Amministrazione intende perseguire per garantire adeguati servizi alla comunità e per mantenere l'efficacia e l'efficienza del servizio sanitario.

*Il Direttore Generale
Dr. Claudio Dario*

1. ASPETTI METODOLOGICI

Il presente documento rappresenta la terza edizione della Carta dei Servizi dell'Azienda Ulss 9 di Treviso, che segue le precedenti edizioni del 1995 e del 1996.

La **Carta dei Servizi** rappresenta il principale strumento aziendale di tutela dei principi e dei diritti nei confronti dei cittadini utenti, un vero impegno aziendale volto ad informare la collettività sull'organizzazione e sui servizi erogati dall'Azienda.

Va chiarito che, sebbene alla sua terza edizione, il documento rappresenta la pubblicazione in cui vengono dichiarati per la prima volta gli impegni aziendali. Mancano gli indicatori di misurazione e gli standard, che l'Azienda si impegna ad esplicitare nelle prossime edizioni del documento.

Va inoltre specificato che tutte le informazioni di dettaglio relative all'accesso ai singoli servizi presso le varie Unità Operative aziendali (es. indirizzi, orario di apertura delle sedi) sono esplicitate nelle singole **Guide ai Servizi**, disponibili all'interno del sito internet aziendale www.ulss.tv.it, e che vengono distribuite all'utente all'accesso presso le varie Unità Operative aziendali; le Guide ai Servizi sono la concreta esplicitazione degli impegni della Carta.

Ai fini della elaborazione di questo documento è stato approfondito il quadro normativo di riferimento, che definisce il sistema della Carta dei Servizi; in particolare:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"¹,
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 Ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"²,
- le linee guida emesse nel 1995 "Attuazione della Carta dei Servizi nel sistema sanitario nazionale"³.
- la Delibera della CiVIT (Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche) n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" che propone un metodo per la misurazione della qualità dei servizi, coerente con le previsioni di cui al D.Lgs. 150/2009, indicando il percorso volto alla definizione di standard di qualità ai sensi dell'art. 1, comma 1 del D.Lgs. 198/2009.

Altri riferimenti normativi, meno specifici, sono il D.Lgs. 30 Luglio 1999 n. 286 di riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Pubbliche Amministrazioni; la Legge 4 Marzo 2009 n. 15 "Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio

1 Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 Febbraio 1994

2 Gazzetta Ufficiale n. 261 dell'8 Novembre 1994

3 Supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 Agosto 1995, serie generale n. 108

Nazionale dell'Economia e del Lavoro e alla Corte dei Conti"; il D.Lgs. n. 150/2009 art. 28, attuazione della Legge n. 15/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni. Sono stati inoltre approfonditi, oltre ai "Concetti del Programma di Accreditamento"⁴, il Manuale del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione della Regione Veneto⁵, nonché le altre esperienze esistenti di Carta dei Servizi a livello regionale e nazionale. È stata occasione di riflessione anche la checklist per la valutazione del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero, lavoro coordinato dall'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (age.na.s.) ovvero un questionario volto ad una rilevazione che ha coinvolto decine di Aziende Ulss e Ospedaliere a livello nazionale, in collaborazione con l'Agenzia Valutazione Civica di Cittadinanza Attiva. Questa iniziativa è stata coordinata dalla Regione del Veneto con il coinvolgimento di alcune Aziende Sanitarie della Regione del Veneto, tra cui anche l'Azienda Ulss 9 di Treviso.

È infine stato considerato l'Atto Aziendale⁶ dell'Azienda Ulss 9 di Treviso che definisce, quale strumento di autogoverno dell'Azienda, i principi, i valori e i criteri generali dell'organizzazione aziendale e del suo funzionamento.

Ai fini della elaborazione del presente documento è stato costituito un Gruppo di Lavoro aziendale trasversale e multiprofessionale. La Carta dei Servizi apre con un richiamo ai valori dell'Azienda (Atto Aziendale) e con una presentazione generale dell'Azienda Ulss 9 di Treviso e del suo territorio.

Vengono successivamente presentati i servizi con riferimento ai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA): Assistenza sanitaria in ambiente di vita e di lavoro, Assistenza Territoriale (Primaria e Socio Sanitaria) e Assistenza Ospedaliera.

Il cuore della Carta dei Servizi consiste nell'assunzione di impegni da parte dell'Azienda nei confronti dei cittadini utenti: ad ogni servizio sono associati alcuni requisiti o dimensioni di qualità, ovvero le caratteristiche necessarie perché il servizio risponda allo scopo cui è preposto. Alcune di queste caratteristiche sono esplicitate nella Carta come impegni aziendali.

La Carta dei Servizi esplicita l'assunzione di impegni da parte dell'Azienda nei confronti dei cittadini.

La scelta aziendale è stata quella di dichiarare gli impegni aziendali associando ad ogni impegno una o più delle dimensioni di qualità come di seguito descritte:

- a. **Accoglienza e Orientamento:** si intende la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini di facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio (es. disloca-

4 Accreditation Canada Ottobre 2008

5 Edizione Febbraio 1995

6 Adottato con Deliberazione del Direttore Generale n. 1524 del 30 Dicembre 2009

zione sul territorio, proporzionalità tra il servizio offerto e il relativo bacino di riferimento), ma anche in termini di possibilità di utilizzo di canali diversi, quali le molteplici forme di comunicazione (es. telefono, fax, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web) con l'indicazione per ciascuna di esse di tempi e termini di utilizzo. In sintesi⁷ "Accoglienza" è la capacità di prendersi cura delle persone che si rivolgono alle strutture aziendali, "Orientamento" è la capacità di indirizzare le persone al Servizio Socio Sanitario più adatto alla richiesta.

- b. **Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure:** tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione in caso di servizio ripetitivo. Questa dimensione di qualità si intende applicabile alle prestazioni garantite dall'Azienda, nel rispetto della prioritizzazione delle prestazioni come descritto nel capitolo n. 7.
- c. **Personalizzazione e Umanizzazione:** capacità di erogare servizi in grado di adeguarsi al variare delle specifiche richieste dagli utenti, capacità di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo nella sua specificità e individualità.
- d. **Informazione e Comunicazione:** questa dimensione corrisponde alla semplicità per l'utente di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse. Comunicazione è anche la capacità di stabilire una relazione con le persone che si rivolgono alle strutture aziendali, tenendo conto del fatto che questa è caratterizzata da una duplice componente, ovvero l'aspetto verbale e l'aspetto comportamentale (D.G.R.V. 30 Luglio 2004, n. 2319).
- e. **Aspetti alberghieri e comfort:** capacità di erogare servizi a tutti gli utenti in sedi adeguate.
- f. **Garanzia e Tutela:** capacità di garantire servizi nel rispetto delle indicazioni normative a tutela dell'utente e dell'operatore. Trasparenza è la capacità di comprendere i bisogni delle persone che si rivolgono alle strutture aziendali e contestualmente di metterle a conoscenza dei processi di cura attivati (D.G.R.V. 30 Luglio 2004 n. 2319).

Si elencano di seguito i documenti che sono parte della Carta dei Servizi:

- Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela,
- Carta Aziendale dei Diritti e dei Doveri del Malato,
- Carta dei Diritti e dei Doveri degli utenti del Dipartimento di Salute Mentale,
- Carta dei Diritti della persona affetta da dolore,
- Elenco Associazioni di Volontariato,
- Guide ai Servizi, a disposizione presso il singolo servizio (es. Guida ai Servizi dell'U.O. Pediatria, disponibile anche presso i punti informativi/URP e nel sito internet aziendale www.ulss.tv.it),

- Opuscoli Informativi all'utenza realizzati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, disponibili presso gli sportelli aziendali e nel sito internet aziendale www.ulss.tv.it.

Ci auguriamo che il documento, quale strumento di tutela dei cittadini, risponda alla sua missione, intesa come attribuzione al cittadino di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati, nonché strumento di partecipazione finalizzato all'obiettivo comune del miglioramento continuo della qualità dei servizi.



2. I VALORI AZIENDALI

I principi che presiedono all'azione gestionale dell'Azienda come dichiarati nell'Atto Aziendale (adottato con Deliberazione del Direttore Generale n. 1524 del 30 Dicembre 2009) sono i seguenti:

- **Centralità della Persona** intesa come valore assoluto dal quale scaturisce il diritto alla salute così come garantito dall'art. 32 della Costituzione;
- **Unicità dell'Azienda:** l'Azienda, ancorché composta di diverse Strutture Operative, opera in modo sinergico al fine di conseguire gli obiettivi di salute che le sono propri;
- **Dimensione multiprofessionale dell'intervento:** può prevedere l'integrazione operativa di più competenze professionali nel singolo intervento mediante lavoro di équipe;
- **Appropriatezza:** definita come la capacità di erogare prestazioni di provata efficacia e sicurezza in tempi adeguati ai bisogni clinici, nei contesti assistenziali opportuni, a chi ne ha effettivamente bisogno;
- **Equità:** presupposto necessario per garantire la parità di accesso alle prestazioni ed ai servizi sanitari e socio sanitari nel rispetto del principio di appropriatezza;
- **Innovazione,** intesa da un lato come promozione dello sviluppo costante di nuove conoscenze e competenze, dall'altro come ricerca del continuo miglioramento;
- **Trasparenza nei processi decisionali,** intesa come stile aziendale volto ad assicurare visibilità e chiarezza nei rapporti sia interni che esterni, in una logica di responsabilità sostanziale dei risultati;
- **Riservatezza,** nel senso di assicurare la tutela del trattamento dei dati concernenti il cittadino;
- **Sicurezza,** intesa come possibilità di ottenere le prestazioni in condizioni di tutela dal rischio legato a possibili fattori ambientali con riferimento agli aspetti strutturali, tecnologici ed organizzativi, sia per gli utenti che per gli operatori;
- **Coinvolgimento dei cittadini:** promuovere la partecipazione alla definizione delle politiche della salute attraverso gli organismi preposti; "La salute costruiamola insieme" non è un semplice slogan, ma rispecchia la chiara volontà dell'Azienda di coinvolgere i cittadini, le istituzioni, le associazioni e il volontariato in genere, anche nella forma dell'auto mutuo aiuto, nell'affrontare e risolvere i problemi della salute e non solo della sanità.

L'Azienda Ulss 9 è fortemente impegnata nella pianificazione e programmazione delle attività istituzionali e ritiene fondamentale, in supporto a queste, l'avvio di azioni di comunicazione al fine di svolgere responsabilmente la propria missione istituzionale, mettendo in campo strumenti e azioni per coinvolgere maggiormente i propri pubblici

di riferimento in tematiche quali la partecipazione di tutti alla costruzione di una sanità più attenta alla salute e alle esigenze di ogni singolo cittadino, dando attenzione anche agli aspetti di prevenzione.

Il **Piano Attuativo Locale (PAL) 2007-2009** aveva ripreso i tre principi fondamentali dell’Azienda (centralità della persona, unicità dell’Azienda e approccio multi-professionale), puntando l’attenzione soprattutto sulla centralità della persona come attore informato e responsabilizzato delle scelte che riguardano la sua salute. Questo tema è diventato il motivo conduttore della programmazione e delle scelte dell’Azienda Ulss 9 ed è stato oggetto di una forte campagna di comunicazione istituzionale **“La salute costruiamola insieme”** che ha supportato l’attività aziendale del triennio 2007-2009.



La salute costruiamola insieme

Il successivo **Piano Attuativo Locale (PAL) 2010-2012**, come strumento di pianificazione triennale, detta il percorso della programmazione aziendale e dei successivi documenti di pianificazione operativa dell’attività.

Il tema centrale di questo documento di programmazione è così sintetizzato:

“Lavoriamo ogni giorno per proteggere la vostra salute. Lo facciamo cercando di combinare al meglio **PERSONE, CONOSCENZA E ORGANIZZAZIONE**, per realizzare percorsi di prevenzione, diagnosi, cura ed assistenza sempre migliori.

Vogliamo darvi una sanità evoluta, efficiente e razionale, sempre più vicina ai bisogni della persona”.



Obiettivi strategici 2010-2012

L'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI A nuovi bisogni, risposte nuove.

Vogliamo analizzare l'evoluzione dei bisogni per dare risposte alle nuove esigenze. Combinando analisi dei bisogni ed innovazione dei servizi, intendiamo assicurare prestazioni socio-sanitarie efficaci, sicure ed efficienti. Per costruire una sanità evoluta, nazionale, sempre più vicina ai bisogni della persona.

LA SALUTE. COSTRUIAMOLA INSIEME.



Tale tema è stato veicolato da una seconda campagna di comunicazione istituzionale rivolta ad operatori e utenti.

È stato inoltre realizzato un video che in 2 minuti sintetizza l'attività dell'Azienda.



L'Azienda ha inteso valorizzare le espressioni di riconoscimento da parte dei cittadini monitorando i seguenti dati: segnalazioni positive, lettere ed articoli di buona sanità, donazioni o lasciti di somme di denaro, donazioni di beni, finanziamenti destinati ad attività o progetti, e avviando una campagna di comunicazione denominata **“La Buona Sanità”**. Il visual realizzato presenta un medico/infermiere che ringrazia l'utente, invertendo i ruoli paziente-operatore.

Questa iniziativa ha coinvolto in prima persona operatori/professionisti dell'Azienda che hanno autorizzato all'uso della propria immagine per la realizzazione della campagna.



3. L'AZIENDA ULSS 9 DI TREVISO

L'Azienda Ulss 9 di Treviso serve un territorio di 37 comuni, con una popolazione residente al 31.12.2011 di 419.246 abitanti (205.444 maschi, 213.802 femmine): la popolazione è cresciuta nell'ultimo decennio di oltre 50 mila unità, pari ad un incremento di circa il 13%, per effetto soprattutto del fenomeno dell'immigrazione. I comuni del territorio di pertinenza si estendono su una superficie di 986 km² con una densità di 425 abitanti per km².



Il logo è l'elemento base del sistema d'identità visiva aziendale: il simbolo rimanda all'antico scudo riportante il "flagello" affiancato dalle lettere SM che fanno riferimento a Santa Maria dei Battuti, patrona della Scuola dei Battuti sorta verso il 1260 e titolare della più importante istituzione ospedaliera pubblica trevigiana.



L'Azienda, quale ente strumentale della Regione del Veneto, ha come finalità, nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza (LEA) sanitaria e sociale, il perseguimen-

to del benessere fisico, psichico e sociale della popolazione nel proprio ambiente di vita e di lavoro. Tale benessere è garantito dallo sviluppo di un sistema impegnato a promuovere la qualità dell'assistenza sanitaria, socio-sanitaria e sociale in un'ottica di garanzia di equità e di accessibilità da parte dei cittadini, di mantenimento di adeguati livelli scientifici e tecnologici e di condizioni di appropriatezza ed economicità.

La **MISSIONE** dell'Azienda Ulss 9 consiste nel rispondere ai bisogni di salute della comunità, erogando prestazioni di assistenza sanitaria, socio-sanitaria e sociale così come definito dalla programmazione regionale, secondo principi di buon andamento dell'amministrazione, e orientando la propria organizzazione alla centralità della persona, all'unicità dell'Azienda e alla dimensione multiprofessionale dell'intervento, in un contesto idoneo a garantire equità nel trattamento e nell'accesso ai servizi.

La **VISIONE** consiste nel riconoscersi quale parte del sistema sanitario e sociale della Regione del Veneto, orientato al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza e alla risposta ai bisogni complessi ed articolati dei propri cittadini, mantenendo sempre alta l'attenzione sulla competenza professionale degli operatori, sull'innovazione tecnologica e gestionale e sulle migliori pratiche cliniche e assistenziali.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Con Deliberazione del Direttore Generale n. 1524 del 30 Dicembre 2009 è stato adottato l'Atto Aziendale in conformità alla programmazione e alle linee di indirizzo regionali; il nuovo Atto Aziendale, dopo aver illustrato gli elementi identificativi caratterizzanti, delinea gli organi aziendali, quali il Direttore Generale (al quale è attribuita autonomia gestionale e imprenditoriale) e il Collegio Sindacale, i componenti la Direzione Strategica (Direttore Amministrativo, Direttore Sanitario, Direttore dei Servizi Sociali), gli organismi collegiali quali Collegio di Direzione, Consiglio dei Sanitari, Conferenza dei Sindaci ed Esecutivo dei Sindaci e Comitato dei Sindaci del Distretto, indicando per ciascuno le rispettive funzioni e competenze.

L'Atto Aziendale definisce l'organizzazione del livello operativo dell'Azienda, che si articola in tre Aree, ognuna delle quali afferisce al competente Direttore di Area come descritto nell'organigramma aziendale di seguito rappresentato.

AREA SANITARIA

afferisce al Direttore Sanitario e comprende le Strutture Operative:

- Distretto Socio Sanitario;
- Ospedale;
- Dipartimento di Prevenzione.

AREA SOCIALE

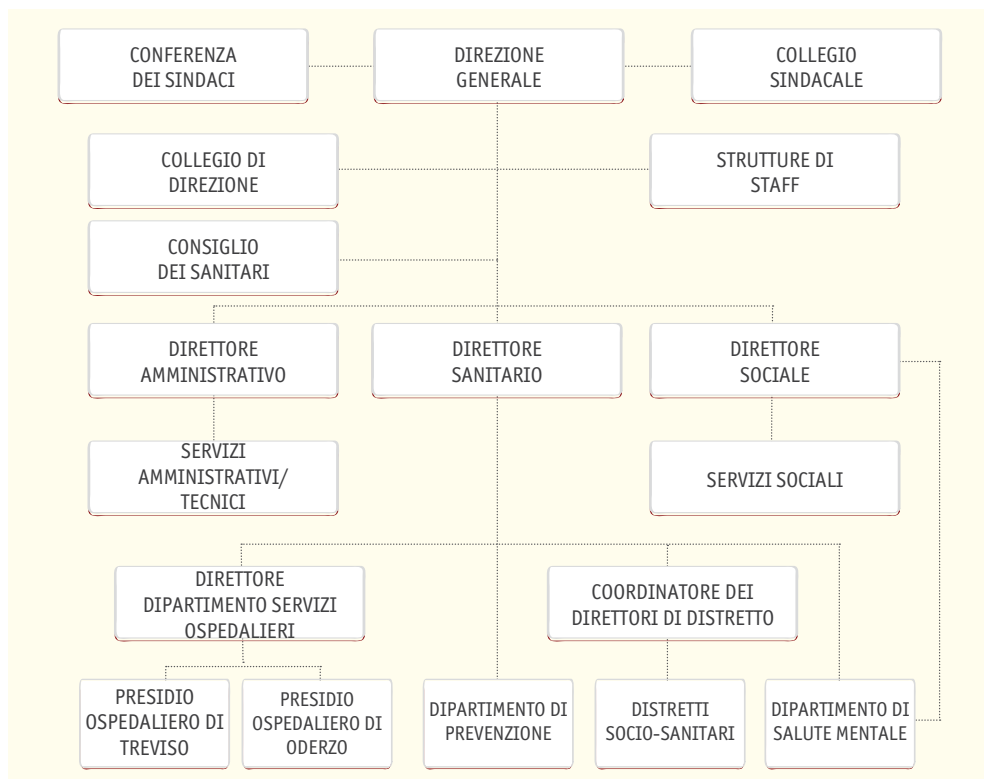
afferisce al Direttore dei Servizi Sociali e comprende le seguenti Aree:

- Area famiglia, infanzia, adolescenza, minori e giovani;
- Area delle tossicodipendenze-disagio e devianza;
- Area anziani;
- Area salute mentale;
- Area disabilità.

AREA AMMINISTRATIVA

afferisce al Direttore Amministrativo e comprende i Servizi Amministrativi e Tecnici.

Di seguito si riporta l'**ORGANIGRAMMA AZIENDALE** generale:



L'organizzazione del livello operativo dell'Azienda si articola in:

- Strutture Operative;
- Dipartimenti strutturali e funzionali;
- Unità Operative Complesse e Semplici.

Alle Strutture Operative dell'Azienda, dotate di autonomia gestionale, articolate in

Dipartimenti e Unità Operative Complesse e Semplici, spetta la gestione caratteristica dell'Azienda. Le Strutture Operative, benché autonome, agiscono, per il tramite dei Direttori di riferimento, in modo coordinato ed integrato tra loro.

I Servizi Amministrativi e Tecnici svolgono funzioni di supporto e rappresentano lo strumento mediante il quale vengono acquisite, organizzate e gestite le risorse destinate alla erogazione delle attività sanitarie e socio sanitarie.

Il Dipartimento di Salute Mentale afferisce al Coordinamento dei Distretti ed è organizzato come dipartimento strutturale e transmurale: eroga anche l'assistenza ospedaliera in regime di ricovero e comprende articolazioni organizzative di base, una per Distretto.

L'organizzazione dipartimentale, in linea con quanto disposto dall'art. 17 bis del D.Lgs. 502/1992 rappresenta il modello ordinario di gestione operativa di tutte le attività dell'Azienda ed è funzionale alla omogenea ed efficace gestione delle risorse, allo sviluppo di ruoli e competenze professionali, alla promozione ed applicazione di protocolli, percorsi e linee guida e all'utilizzo di modelli assistenziali per intensità delle cure.

4. I LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA

Il Servizio Sanitario Nazionale provvede ad erogare a tutti i cittadini le prestazioni sanitarie comprese nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) definiti dalla normativa nazionale vigente (art. 1 comma 3 del D.Lgs. 502/1992 come sostituito dall'art. 1 del D.Lgs. 229/1999).

Il Servizio Sanitario Nazionale è costituito, secondo l'art. 1 Legge 833/1978, "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 le modalità che assicurino l'eguaglianza dei cittadini nei confronti del Servizio".

È riconosciuta allo Stato la competenza esclusiva di provvedere alla definizione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali da garantire su tutto il territorio nazionale nel rispetto dell'art. 32 della Costituzione (punto 3 Accordo 22/11/2001 sulla definizione dei LEA); è affidato invece alle Regioni la responsabilità di provvedere alla concreta erogazione degli stessi nel rispetto degli obiettivi e dei principi individuati dallo Stato avvalendosi delle strutture del SSN.

I principi posti a fondamento della disciplina sui Livelli Essenziali di Assistenza sono sostanzialmente i seguenti:

- dignità umana;
- salvaguardia dello stato di salute della persona;
- diritto all'assistenza;
- solidarietà nei confronti dei soggetti;
- efficacia e appropriatezza degli interventi;
- efficienza;
- equità.

Con riferimento ai LEA le prestazioni rese ai cittadini e le principali attività erogate dall'Azienda possono essere così raggruppate:

- ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO**
- ASSISTENZA TERRITORIALE**
Cure Primarie e Attività Socio Sanitarie Integrate
- ASSISTENZA OSPEDALIERA**

Di seguito vengono rappresentate le attività comprese in ciascuna delle tre aree assistenziali e i relativi impegni aziendali; segue la presentazione, nell'ultimo capitolo, degli impegni aziendali trasversali.

5. I SERVIZI E GLI IMPEGNI PER AREA ASSISTENZIALE

5a) ASSISTENZA SANITARIA IN AMBIENTE DI VITA E DI LAVORO

Presentazione

Il Dipartimento di Prevenzione è la Struttura dell'Azienda Ulss 9 che ha come missione la promozione della salute delle persone e delle comunità, la prevenzione delle malattie e il miglioramento della qualità della vita della popolazione; inoltre promuove l'igiene e la qualità degli allevamenti, il benessere degli animali e la salubrità e sicurezza delle produzioni alimentari.

Ambiti di intervento dei Servizi del Dipartimento di Prevenzione sono i fattori di rischio di malattia e i determinanti di salute, in particolare sono comprese le seguenti attività:

- profilassi delle malattie infettive e parassitarie;
- tutela della collettività e dei singoli dai rischi connessi con gli ambienti di vita, anche con riferimento agli effetti sanitari degli inquinanti ambientali;
- tutela della collettività e dei singoli dai rischi infortunistici e sanitari connessi con gli ambienti di lavoro;
- sanità pubblica veterinaria;
- tutela igienico-sanitaria degli alimenti e sorveglianza e protezione nutrizionale;
- attività di prevenzione rivolta alla persona (screening, vaccinazioni, programmi di diagnosi precoce);
- servizio medico legale;
- patenti;
- medicina dello sport;
- invalidità civile.

Di seguito si rappresentano gli impegni aziendali per l'area dell'**Assistenza Sanitaria in ambiente di vita e di lavoro**, specificati per dimensioni di qualità.

Gli impegni

L'AZIENDA SI IMPEGNA A:		DIMENSIONI DI QUALITÀ
Screening oncologici	1.1 Assicurare le attività di screening oncologici (cervice uterina, mammella e colon retto) secondo la normativa regionale e il completamento delle procedure diagnostiche per i casi che lo richiedono, informando e sensibilizzando con sistematicità la popolazione	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Personalizzazione e Umanizzazione • Informazione e Comunicazione
Promozione e prevenzione della salute	1.2 Realizzare campagne informative e formative di promozione della salute sui principali fattori di rischio (es. cattiva alimentazione, mancata attività motoria, fumo, alcol, sostanze stupefacenti, tossicodipendenza) supportando iniziative presso le scuole con il coinvolgimento anche del personale non docente	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Informazione e Comunicazione
Vaccinazioni	1.3 Garantire le vaccinazioni nell'età pediatrica previste dal calendario regionale in ambiente accogliente e adeguato per i bambini che accedono agli ambulatori territoriali	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Personalizzazione e Umanizzazione
	1.4 Garantire l' attività vaccinale per i viaggiatori internazionali con disponibilità di materiale informativo sul sito aziendale (www.ulss.tv.it) e presso le sedi aziendali	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Informazione e Comunicazione
Tutela del lavoratore	1.5 Garantire il rispetto dei tempi nelle visite ispettive in ambiente di lavoro, effettuate a fronte di segnalazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure
Medicina dello sport	1.6 Garantire l'accesso ad una palestra con programmi personalizzati e supervisionati da un team di specialisti, per soggetti con riconosciute patologie croniche . Le modalità di accesso e i soggetti invianti sono definiti da procedure aziendali condivise.	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Personalizzazione e Umanizzazione

Servizi veterinari	<p>1.7 Garantire il benessere animale attraverso:</p> <p>a) recupero dei cani randagi o vaganti con ricovero presso il canile sanitario dotato di box idonei;</p> <p>b) identificazioni con microchip e registrazioni su anagrafe regionale e nazionale per tutte le richieste;</p> <p>c) attivazione del servizio di recupero cani randagi e/o feriti e il loro primo soccorso nelle ventiquattro ore;</p> <p>d) controllo del randagismo attraverso campagne di sterilizzazione e verifica del protocollo sulla gestione delle colonie feline.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Aspetti alberghieri e comfort
---------------------------	---	--

5b) ASSISTENZA TERRITORIALE: CURE PRIMARIE e ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE INTEGRATE

Presentazione

Nel Distretto Socio Sanitario vengono erogate tutte quelle prestazioni riconducibili all'assistenza sanitaria e socio-sanitaria distrettuale e di base previste dai LEA: comprendono prestazioni proprie delle Cure Primarie (specialistica ambulatoriale, servizi per disabili, Assistenza Domiciliare Integrata - ADI, etc.), prestazioni rivolte ai minori e alla famiglia (Servizio per l'età evolutiva, consultorio familiare) e servizi dedicati alle persone con problemi di dipendenza (alcol o altre sostanze, etc.). Di seguito si rappresenta l'articolazione dei Distretti Socio Sanitari sul territorio dell'Azienda Ulss 9 di Treviso.

DISTRETTI	COMUNI AFFERENTI	Popolazione 31.12.2008	Popolazione 31.12.2009	Popolazione 31.12.2010	Popolazione 31.12.2011
N°1 TREVISO	Treviso, Silea, San Biagio di Callalta	105.303	105.417	106.204	106.909
N°2 PAESE VILLORBA	Istrana, Morgano, Paese, Ponzano Veneto, Quinto di Treviso, Spresiano, Arcade, Breda di Piave, Carbonera, Maserada, Povegliano	123.494	124.687	125.327	126.093
N°3 MOGLIANO	Casale sul Sile, Casier, Mogliano Veneto, Preganziol, Monastier, Roncade, Zenson di Piave, Zero Branco	98.926	99.624	100.077	100.440
N°4 ODERZO	Cessalto, Chiarano, Cimadolmo, Fontanelle, Gorgo al Monticano, Mansuè, Meduna di Livenza, Motta di Livenza, Oderzo, Ormelle, Ponte di Piave, Portobuffolè, Salgareda, S. Polo di Piave	84.537	84.775	85.328	85.804
TOTALE	37	412.260	414.503	416.936	419.246

LE CURE PRIMARIE

Le attività socio-sanitarie erogate sul territorio comprendono le attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione erogate in regime domiciliare, ambulatoriale, semiresidenziale e residenziale. Sono articolate in:

- Assistenza sanitaria di base: medicina di base in forma ambulatoriale e domiciliare, continuità assistenziale notturna festiva e pre-festiva;
- Assistenza farmaceutica attraverso le farmacie territoriali;
- Assistenza Specialistica Ambulatoriale: prestazioni terapeutiche riabilitative, diagnostica strumentale e di laboratorio;
- Assistenza protesica: fornitura di protesi e ausili a favore di disabili fisici, psichici e sensoriali;
- Assistenza territoriale ambulatoriale e domiciliare che può essere integrata tra i diversi professionisti anche specialisti;
- Assistenza territoriale residenziale e semi residenziale.

Secondo la definizione dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) le Cure Primarie rappresentano l'ambito nel quale avviene il primo contatto con un professionista sanitario. Le Cure Primarie rappresentano una parte rilevante delle attività territoriali, sono caratterizzate dall'accesso diretto ai servizi e rappresentano il sistema di cure erogato vicino ai luoghi di vita delle persone (ambulatorio del proprio medico, domicilio, strutture ambulatoriali, strutture residenziali), si fanno carico dell'aspetto globale della salute della persona ed indirizzano, quando opportuno, a vari livelli di approfondimento per garantire risposte più appropriate al bisogno di salute.

Le Cure Primarie sul territorio sono garantite anche da risorse professionali che hanno con l'Azienda Ulss 9 un rapporto convenzionale: Medici di Medicina Generale (MMG), Pediatri di Libera Scelta (PLS), Medici dei Servizi di Continuità Assistenziale e Specialisti Ambulatoriali Interni (SAI).

Le cure primarie rappresentano il sistema di cura erogato vicino ai luoghi di vita delle persone e si fanno carico dell'aspetto globale della salute della persona.

I **Medici di Medicina Generale (MMG)** sono i medici di fiducia scelti dagli assistiti. Sono parte integrante ed essenziale dell'organizzazione sanitaria locale ed operano per assicurare livelli di assistenza uniformi a tutti i cittadini. Il medico di famiglia (o medico di medicina generale) è il primo riferimento degli assistiti di fronte ai loro problemi di salute e ha la responsabilità di trovare risposte adeguate ai bisogni di salute dei suoi assistiti.

I destinatari dell'attività dei MMG sono tutti i cittadini iscritti al Servizio Sanitario Nazionale, residenti o domiciliati, che abbiano operato la scelta di un MMG.

I compiti assistenziali del MMG sono:

- la tutela della salute globalmente intesa dei singoli assistiti,
- l'educazione per una adesione a corretti stili di vita degli assistiti,
- il trattamento delle malattie acute e croniche, sia presso lo studio, sia nell'ambito dell'assistenza domiciliare programmata e integrata.

Alla luce degli ultimi interventi regionali (D.G.R.V. 1666 del 18/10/2011 "Assistenza territoriale tramite le cure primarie. Linee di indirizzo e operative per l'attuazione della D.G.R.V. n. 41 del 18.01.2011) al Medico di Famiglia che opera in gruppi organizzati o in rete o in sede unica è riconosciuto un ruolo chiave nella funzione di orientamento del cittadino nella rete dei servizi.

Il MMG infatti può operare in un suo ambulatorio collegato in rete all'attività di altri medici oppure in una struttura ambulatoriale più articolata dove operano più professionisti.

I Pediatri di Libera Scelta (PLS) sono i principali referenti per la tutela della salute del bambino da 0-6 anni, con possibilità di mantenimento in carico fino al compimento dei 14 anni.

Possono usufruire dei PLS tutti i cittadini (0-14 anni) iscritti al Servizio Sanitario Nazionale, residenti o domiciliati, i cui genitori abbiano scelto un PLS.

➔ Nel sito aziendale www.ulss.tv.it sono disponibili nominativi, orari, telefoni, indirizzo per ciascun Medico di Medicina Generale e Pediatra di Libera Scelta.

La **Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica)** garantisce l'assistenza sanitaria territoriale nei periodi in cui il MMG o il PLS non sono operativi limitatamente alle patologie e ai bisogni sanitari non rinviabili. Il servizio di Continuità Assistenziale è indirizzato a tutta la popolazione dei Distretti Socio Sanitari del territorio aziendale e ad ogni fascia d'età; è attivo in orario notturno, nei giorni prefestivi e festivi.

➔ Pieghevole Continuità Assistenziale

Quando il cittadino necessita di **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** sulla base delle indicazioni del MMG, l'Azienda Ulss 9 offre cure gratuite a domicilio ai cittadini di ogni età le cui condizioni socio-sanitarie, temporanee o permanenti, impediscono loro di accedere alle strutture ambulatoriali territoriali.

COME CONTATTARE LA CA

La CA deve essere contattata telefonicamente. Il medico di famiglia viene avvertito al telefono e da persona che ritorna al suo punto. Il lavoratore risponde con il numero della domanda, perché questa permetterà di capire il grado della problema e di poter rimborsare la risposta più appropriata.

SI RICORDA CHE:

- È necessario, prima di essere presso la sede ambulatoriale della CA, chiamare telefonicamente.
- I medici potrebbero essere tutti impegnati in visite domiciliari.

ORARI DI ASSISTENZA TELEFONICA

Tutti i giorni	20.00 - 8.00
Giorni prefestivi	16.00 - 20.00
Giorni festivi	8.00 - 20.00

ORARI DI ATTIVITÀ AMBULATORIALE

Tutti i giorni	20.00 - 22.00
Giorni prefestivi	16.00 - 22.00
Giorni festivi	8.00 - 12.00 14.00 - 20.00

PRESSIONI SEDE CA

IN TUTTE LE ALTERE SEDE NON EFFETTUADE NELLE AMBITORIALI PRESSO LE SEDI, LE ASSISTENZE DI QUALI PRESENTAZIONE SPECIFICHE SOTTOINTENDIMENTE CON I MEDICI DI CA.

PER INFORMAZIONI

- Sede amministrativa di riferimento
- Uff. Relazioni con il Pubblico
- Tel. 0422-229122
- 0422-713161
- email: segreteria@ulss.tv.it

NUMERI TELEFONICI DELLE SEDE

Distretto 1	Telefono 0422-405100
Distretto 2	Telefono 0422-404200
Distretto 3	Telefono 0422-404300
Distretto 4	Telefono 0422-404500
Distretto 5	Telefono 0422-404600
Distretto 6	Telefono 0422-404800
Distretto 7	Telefono 0422-404900

Obiettivi principali dell'ADI sono:

- favorire la deospedalizzazione,
- sostenere il recupero funzionale ed il mantenimento dell'autonomia,
- supportare il nucleo familiare,
- evitare e/o ritardare l'istituzionalizzazione,
- razionalizzare le risorse.

È previsto un piano assistenziale che può comprendere anche la fornitura di farmaci, alimenti per la nutrizione artificiale, ossigeno, materiali di medicazione, ausili per incontinenza e altri presidi.

Per tutti i pazienti che risultano già presi in carico dai Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata l'Azienda Ulss 9 di Treviso ha attivato una Centrale Unica di riferimento denominata CURA: numero telefonico 0422-328832.

Tale Centrale si propone quale riferimento telefonico unico per i pazienti già presi in carico dai Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata, h24, 7 giorni/7, con l'obiettivo sia di fornire informazioni e riferimenti sulle modalità di accesso/erogazione di specifici servizi previsti dai singoli piani assistenziali (modello call-center), sia di prendere in carico il bisogno espresso e gestire la domanda e il suo percorso fino alla risposta (modello contact-center).

➔ Pieghevole Assistenza Domiciliare Integrata

Le prestazioni ambulatoriali (**Specialistica ambulatoriale**) dei LEA sono erogate dall'Azienda Ulss 9 dai Poliambulatori e dagli Ospedali, dall'Ospedale Riabilitativo ad Alta Specialità (ORAS) di Motta di Livenza e da più di una decina di strutture private preaccreditate, di cui le più importanti sono: l'Ospedale San Camillo di Treviso e la Casa di Cura Giovanni XXIII di Monastier.

Il Poliambulatorio dell'Azienda ULSS 9 comprende le sedi operative di Treviso, di Oderzo, di Villorba, di Mogliano Veneto, di Motta di Livenza. Gli Specialisti ambulatoriali svolgono anche una attività esterna presso strutture residenziali pubbliche e private, la Casa Circondariale e, in casi selezionati, a domicilio del paziente.

➔ Guida ai Servizi Poliambulatorio



CURE PALLIATIVE

L'Azienda Ulss 9 di Treviso si impegna anche sul fronte delle Cure Palliative secondo quanto definito dall'OMS ovvero garantendo interventi terapeutici e assistenziali finalizzati alla cura attiva e totale dei malati la cui malattia di base non risponde più a trattamenti specifici. Fondamentale è il controllo del dolore e degli altri sintomi ed in generale dei problemi psicologici sociali.

L'obiettivo delle cure palliative è il raggiungimento della migliore qualità di vita possibile per i malati e le loro famiglie. A tal fine l'Azienda Ulss 9 di Treviso si avvale della collaborazione e delle esperienze dell'associazionismo che si occupa del tema.



→ Carta dei Diritti della persona affetta da dolore

PRESTAZIONI RIVOLTE AI MINORI E ALLA FAMIGLIA

I Servizi per l'Età Evolutiva (SEE) sono rivolti ai minori da 0 a 18 anni ed ai loro familiari. Lavorano presso i SEE: psicologi, assistenti sociali, neuropsichiatri infantili, tecnici della riabilitazione ed educatori.

Le attività dei servizi sono rivolte alla prevenzione, cura e riabilitazione dei seguenti disturbi: anomalie dello sviluppo cognitivo, anomalie dello sviluppo affettivo-relazionale, patologie neuromuscolari.

Gli operatori del Servizio collaborano con la scuola secondo le prescrizioni della Legge 104/92 per l'inserimento dei minori con disabilità e con l'Istituzione Giudiziaria per la presa in carico e la tutela giuridica dei minori appartenenti a nuclei familiari multiproblematici e ad alto rischio sociale.

Inoltre, vengono affrontati i disturbi della comunicazione verbale e/o dell'udito, al fine di valutare ritardi della parola e del linguaggio, i disturbi dell'articolazione della parola e disturbi della voce.

I Consultori Familiari sono servizi rivolti a tutti i cittadini, dal singolo, alla coppia, alla famiglia. Sono composti da psicologi, assistenti sociali, ostetriche e ginecologi. Svolgono un complesso di funzioni nelle seguenti fasce di intervento:

- informazione sessuale, divulgazione delle conoscenze scientifiche e psicologiche sui problemi della coppia, del singolo, della famiglia, della gravidanza, della paternità e maternità responsabili nonché dell'infanzia e dei minori;
- interventi di assistenza diretta nei confronti del singolo e del gruppo familiare;



- assistenza psicologica, pedagogica e consulenza sociale e legale;
- assistenza sanitaria alla donna per la gravidanza;
- indicazioni e/o somministrazione gratuita dei mezzi per promuovere o prevenire la gravidanza;
- consulenze e assistenza psicologica e sociale in caso di interruzione della gravidanza;
- collaborazione con il Tribunale per i minori riguardo agli affidi pre-adottivi, all'adozione e ai servizi integrativi e sostitutivi della famiglia;
- interventi di prevenzione dei tumori femminili.

ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE INTEGRATE:

Le attività socio sanitarie integrate comprendono le seguenti aree:

1. AREA FAMIGLIA, INFANZIA, ADOLESCENZA, MINORI IN CONDIZIONE DI DISAGIO E GIOVANI

Tale area si occupa di programmazione e promozione di interventi a supporto della famiglia e/o della genitorialità e di politiche di tutela e protezione dell'infanzia. L'area comprende il Centro per l'Affido e la Solidarietà Familiare (CASF) che si occupa di promozione della cultura dell'accoglienza e della solidarietà attraverso l'interazione con i diversi soggetti presenti nel territorio e di valutazione e conoscenza delle famiglie/singoli aspiranti all'affido, dell'abbinamento famiglia-minore, della definizione del Progetto di Affido e del monitoraggio-sostegno all'affido. L'area svolge alcune attività amministrative e di coordinamento relative alle adozioni e organizza e gestisce, su richiesta dei servizi territoriali, progetti di "Spazio Neutro" (è un servizio per l'esercizio del diritto di visita e di relazione, dove i bambini, figli dei genitori separati, divorziati, in condizione di conflitto o in profonda crisi familiare o con limitazione della potestà genitoriale, possono recuperare la relazione interrotta con uno dei genitori). Al Servizio Famiglia afferisce anche l'insieme delle attività connesse all'inclusione sociale inserite nel piano di zona per il contrasto alla marginalità sociale e per gli interventi a favore delle persone immigrate. Nell'ambito del contrasto alla marginalità sociale viene svolto un sostegno alla programmazione di area e di promozione della rete. Gli interventi attivati sono rivolti a persone in condizione di forte disagio personale e di marginalità relazionale e sociale, in particolare persone in condizione di povertà e senza fissa dimora, persone detenute, in misura alternativa al carcere o in uscita dai circuiti penali, persone vittime di tratta e/o di sfruttamento sessuale e/o lavorativo.

Nell'ambito immigrazione l'area promuove in accordo con le Amministrazioni Comunali percorsi tesi all'integrazione sociale. Inoltre l'area collabora con la rete dei servizi territoriali per le attività di informazione e sensibilizzazione sul disagio e per tutte le attività di contrasto alla violenza/abuso sui minori.

2. AREA DISABILITÀ

Si rivolge a persone con disabilità intellettive, sensoriali e motorie. La rete di offerta nell'area della disabilità è costituita da:

Servizi di consulenza, diagnosi, orientamento e riabilitazione

- Servizi per l'Età Evolutiva (SEE), sopradescritti
- Servizi Distrettuali Età Adulta (SDEA), composti da psicologi e assistenti sociali, con sedi nei 4 Distretti Socio Sanitari.

Tali servizi costituiscono il punto d'accesso per tutti gli altri servizi ed interventi in quest'area.



Servizi e interventi di supporto alla domiciliarità

- Centri Diurni: strutture educativo-assistenziali distribuite nel territorio, che offrono un insieme articolato di attività educative, di mantenimento di abilità, di cura e di assistenza al fine di favorire una adeguata vita di relazione e di benessere soggettivo.
- Servizi di Pronta Accoglienza e Accoglienza Programmata presso le Comunità Alloggio. La pronta accoglienza si ha in caso di gravi evenienze relative alla famiglia della persona disabile. L'accoglienza programmata ha come obiettivi il sollievo alla famiglia dal carico assistenziale e l'opportunità per la persona disabile di sperimentare periodi di vita autonoma dalla famiglia.
- Progetti domiciliari di aiuto e di autonomia personale per persone con disabilità grave, programmi "Vita Indipendente" per persone con gravi disabilità fisico-motorie.
- Contributi economici: assegni di sollievo e di cura.

Servizi residenziali

Comunità Alloggio e Gruppi Appartamento: strutture educativo-assistenziali distribuite nel territorio con l'obiettivo di affiancare o sostituire, anche temporaneamente, il nucleo familiare, qualora questo venga a mancare ovvero sia impossibilitato anche parzialmente ad assolvere al proprio compito, nonché di favorire percorsi di vita adulta e di autonomia delle persone disabili e processi di deistituzionalizzazione.

Sviluppo di opportunità di integrazione scolastica, sociale e lavorativa

- Integrazione scolastica: vengono rilasciate da parte dei Servizi Distrettuali Integrati Età Evolutiva le certificazioni di disabilità ai fini scolastici e viene attuata una collaborazione con la scuola, regolata dall' "Accordo di programma provinciale per l'integrazione sociale e scolastica", per la stesura e la verifica dei Progetti Educativi Personalizzati; ai minori con gravi disabilità e non autosufficienza viene assegnato il Servizio di Assistenza Scolastica.

- **Integrazione lavorativa:** l'integrazione lavorativa delle persone con disabilità e in situazione di svantaggio sociale è promossa e sostenuta dal **Servizio Integrazione Lavorativa (SIL)**, in stretto raccordo con i servizi socio-sanitari, formativi e del lavoro del proprio territorio. Il SIL offre consulenza e assistenza alle persone con disabilità e alle aziende. Attiva e gestisce percorsi d'integrazione lavorativa finalizzati a:
 1. orientamento e formazione al lavoro;
 2. mediazione al collocamento, anche ai sensi della L.68/99;
 3. mantenimento del posto di lavoro.

Attiva e gestisce il "Progetto inserimento sociale in contesto lavorativo" per persone con disabilità complessa.

- **Integrazione sociale:** vengono realizzati numerosi progetti, sia specificamente da parte del Servizio Integrazione Sociale che di tutti i servizi della disabilità, rivolti a favorire l'integrazione ed a far meglio conoscere al territorio la realtà delle persone disabili, sensibilizzare alle loro problematiche, far conoscere le loro abilità, tramite il coinvolgimento delle scuole, delle associazioni culturali e di volontariato, degli Enti Locali, dei "testimoni significativi" del territorio.

Polo delle disabilità

Il Polo delle disabilità (ex Istituto Costante Gris di Mogliano) è una struttura finalizzata al superamento della dimensione della grande istituzione a favore del miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza attraverso:

- a. il ritorno al loro territorio delle persone con disabilità provenienti da altre Aziende Sanitarie;
- b. l'attuazione di percorsi di miglioramento della qualità dei servizi offerti;
- c. l'avvio di servizi coerenti con le offerte già presenti sul territorio e/o specifici per le tipologie di bisogni presenti nella popolazione degli ospiti.

3. AREA ANZIANI

L'obiettivo generale è quello di garantire la migliore qualità di vita possibile alla persona anziana, predisponendo tutte le iniziative adatte a mantenere l'anziano, nel rispetto del principio di libera scelta e di autodeterminazione, all'interno del proprio contesto sociale ed ambientale.

L'accesso ai vari servizi è gratuito ed avviene tramite presentazione di domanda al Comune o al Distretto Socio Sanitario di residenza della persona, allegando la scheda S.VA.M.A eventualmente integrata da altri strumenti di valutazione che l'operatore di riferimento specificherà. Per i punti di



incontro e condivisione quali i Café Alzheimer l'accesso è libero e si possono trovare sedi ed orari nel sito dei servizi sociali dell'Azienda Ulss 9.

Nel territorio sono presenti centri servizi residenziali e semiresidenziali per persone anziane.

Sono attivi inoltre 16 posti (4 posti in centri servizi localizzati in ciascun Distretto Socio Sanitario) dedicati a pazienti anziani dimessi dall'ospedale ma non ancora in grado di rientrare a domicilio o in struttura residenziale, cui si accede su proposta dei servizi.

Esistono inoltre possibilità di ricovero temporaneo:

- in emergenza, che avvengono nel primo posto che si rende libero nei centri servizi per persone anziane del territorio dell'Ulss 9, per persone in particolari situazioni sociali e sanitarie;
- programmato, con l'obiettivo di offrire un periodo di sollievo alle famiglie.

Per quanto riguarda i servizi dedicati a persone con demenza (rete Alzheimer), è attiva nel territorio una rete socio-sanitaria dedicata ai malati di Alzheimer e ai loro familiari:

- una linea telefonica dedicata, che si può trovare nel sito dei servizi sociali dell'Azienda Ulss 9, cui ci si può rivolgere durante il giorno per chiedere informazioni sulla malattia;
- i Café Alzheimer, che prevedono incontri periodici tra familiari e malati alla presenza di un esperto che tratta di volta in volta tematiche attinenti alla malattia e alla gestione dei malati. Gli incontri avvengono in ambienti pubblici, non istituzionali ed iniziano con una fase introduttiva emozionale cui segue la parte scientifica e di nuovo una fase ricreativa (caffè e pasticcini) che caratterizza appunto l'aspetto non formale dell'incontro. Le finalità sono quelle di: dare informazioni ai familiari e condividere i problemi per prevenire l'isolamento;
- il Servizio ad Alta Protezione Alzheimer Domiciliare (SAPAD), che vede molteplici figure professionali intervenire a domicilio del malato con finalità riabilitative per il paziente ed educative per il caregiver a sostegno della permanenza del malato nel suo ambiente di vita abituale;
- il Servizio ad Alta Protezione Alzheimer (SAPA);
- centri diurni specificamente dedicati ai pazienti con demenza.

4. AREA DIPENDENZE

Il Dipartimento delle Dipendenze assicura assistenza alle persone che abusano e consumano sostanze stupefacenti e alcol, e alle loro famiglie, con l'obiettivo di migliorare la qualità della loro vita e di promuovere la salute fisica e psichica nella comunità locale. In quest'ottica ai Ser.D. (Servizio per le Dipendenze)



possono rivolgersi educatori, insegnanti, responsabili di gruppi giovanili e tutti coloro che desiderano avere una consulenza sulle tematiche legate alla dipendenza da sostanze psicoattive legali ed illegali.

Nelle Unità Operative operano équipe multiprofessionali composte da medici, infermieri, assistenti sociali, educatori, psicologi.

L'accesso è gratuito, può avvenire direttamente o tramite appuntamento telefonico, è garantito l'anonimato.

Le aree d'intervento sono:

- prevenzione: mira a raggiungere sul territorio la popolazione in ambienti multipli dalla scuola, ai luoghi di socializzazione formali ed informali potenziando i fattori di protezione in modo tale da contrastare le esposizioni al rischio e rinforzando la comunità locale. La prevenzione prende forma nei diversi progetti attivi sul territorio dell'Ulss 9;
- cura: garantire ai cittadini con problemi di dipendenza (o ad alto rischio) un sistema integrato d'interventi teso a promuovere un precoce accesso ai servizi preposti secondo una linea di continuità assistenziale fra pubblico e privato da sviluppare su tre livelli essenziali:
 1. programmi specialistici a carattere terapeutico-riabilitativo a livello ambulatoriale
 2. inserimento in programmi residenziali e semi-residenziali
 3. attivazione di percorsi di reinserimento e prevenzione delle ricadute
- riabilitazione: costruzione, potenziamento e mediazione della rete territoriale finalizzata a promuovere processi d'inclusione sociale e lavorativa.

In particolare in ambito scolastico l'investimento nella prevenzione fa riferimento alle linee guida del NIDA (National Institute on Drug Abuse) che a sua volta definisce tre ambiti di intervento per le azioni di prevenzione dell'uso di sostanze e per ciascun ambito individua i principi ispiratori delle azioni preventive. Gli ambiti di intervento sono di tipo familiare, scolastico e di comunità. In questa prospettiva le progettualità attive nel territorio dell'Azienda Ulss 9 seguono uno sviluppo longitudinale: dalla classe quinta della primaria al biennio della secondaria di secondo grado. Il dipartimento modula l'azione preventiva di anno in anno con specifico progetto avente una sua coerenza evolutiva di contenuti e di continuità relazionale, variabili determinanti per l'efficacia dell'intervento preventivo.

La ricerca e la ricca sperimentazione di progetti di prevenzione valutati efficaci dallo stesso NIDA, hanno evidenziato l'importanza di intervenire sui fattori di rischio potenziando i fattori di protezione, modificandone l'equilibrio, promuovendo sinergie con le scuole e le amministrazioni locali.

Un'attenzione nuova è dedicata alla presa in carico e al trattamento del disagio legato alla dipendenza da gioco.

5. AREA SALUTE MENTALE

Il Dipartimento della salute mentale si pone come polo di riferimento per la salute mentale nell'ambito dell'Azienda. Attraverso l'integrazione delle Unità Operative Complesse e delle strutture che le compongono, costituisce una organizzazione complessa in grado di dare una risposta personalizzata al bisogno di salute mentale.



- A tale scopo sviluppa un sistema articolato di strutture in grado di fornire sul territorio risposte ambulatoriali, semiresidenziali e residenziali. Nell'ambito dell'Ospedale fornisce la garanzia della consulenza per il Pronto Soccorso, per le Unità Operative e della degenza per le situazioni acute che richiedono ricovero psichiatrico, mirando a limitare il più possibile interventi terapeutici senza il consenso del paziente.
- Assicura gli interventi terapeutici, riabilitativi, di prevenzione e di lotta allo stigma.
- Tutti gli interventi terapeutici e riabilitativi sono attuati attraverso progetti personalizzati, costruiti con una attenzione alla condivisione con il paziente, di cui viene valorizzato il ruolo di protagonista e la responsabilità che ne consegue. Viene ricercata, ove possibile nel rispetto della privacy, la collaborazione con i familiari, ritenuti una risorsa ed una collaborazione essenziale nei processi di cura e riabilitazione, da tutelare e proteggere rispetto a carichi spesso imponenti di sofferenza.
- In maniera analoga il lavoro riabilitativo mira a valorizzare le potenzialità dell'utente, a favorire i suoi aspetti di autonomia e di crescita terapeutica e personale, combattendo in modo condiviso contro gli aspetti residuali della malattia.
- Particolare attenzione viene data in questo contesto agli aspetti relativi al reinserimento lavorativo, attraverso collaborazioni con il SIL, con la Provincia e con le associazioni del Privato Sociale.
- Nell'ambito delle convenzioni con il privato sociale per la gestione integrata di aspetti riabilitativi e della residenzialità, il DSM opera all'interno di specifiche interfacce operative che attuano programmi concordati diretti e monitorati dal DSM.
- Il DSM favorisce la piena partecipazione di tutti gli stakeholder alle sue attività organizzative.
- Il DSM opera nell'ambito della prevenzione dei disturbi mentali, con iniziative di raccordo con la rete sociale e sanitaria e con specifiche attività di promozione della salute e contrasto allo stigma.



→ Carta dei Diritti e dei Doveri degli utenti del Dipartimento di Salute Mentale

Progetto Giro di Boa - Gruppi di Auto Mutuo Aiuto

L'auto mutuo aiuto è un'esperienza di volontariato tra persone che spontaneamente si riuniscono in piccoli gruppi per condividere e superare un problema comune, una difficoltà o una condizione di crisi, senza affidarsi a un professionista della terapia ma contando su un sostegno reciproco, spontaneo e gratuito.



Attualmente nel solo territorio dell'Ulss 9 sono presenti più di 150 gruppi, particolarmente attivi nell'area delle dipendenze, del sostegno alla famiglia, del disagio mentale, della disabilità e dell'elaborazione del lutto.

I Servizi Sociali dell'Ulss 9 e il Centro di Servizio per il Volontariato, nell'ambito del progetto "Giro di Boa", hanno organizzato e gestito puntuali percorsi annuali di formazione sull'esperienza A.M.A. e di "manutenzione" dei gruppi esistenti. Nella seconda metà del 2011 è stata inoltre realizzata d'intesa un'ampia campagna di sensibilizzazione del territorio sull'auto mutuo aiuto, mediante la diffusione di materiale informativo in tutti i contesti ad alta visibilità e frequentazione pubblica (Ospedale, Distretti, Ambulatori di M.M.G., Comuni, etc.).

La variegata realtà locale dell'auto mutuo aiuto si articola in gruppi:

- che si rivolgono a mamme e papà (adottivi e non) per condividere gioie e difficoltà dell'essere genitori, per condividere accoglienza e convivenza;
- di genitori separati;
- attivi nell'ambito delle dipendenze che operano promuovendo stili di vita sani e liberi;
- attivi nell'ambito della disabilità intellettiva, nei quali i soggetti interessati e le loro famiglie si confrontano e condividono le proprie difficoltà per affrontare con serenità il quotidiano;
- attivi nell'ambito del disagio mentale nei quali le persone con disturbo psichiatrico e le loro famiglie si confrontano e condividono le proprie difficoltà per affrontare con serenità il quotidiano;
- attivi nell'ambito dell'autostima e del pensiero positivo;
- dedicati a chi affronta una malattia o il decorso post-chirurgico;
- dedicati agli anziani e alle famiglie, alle patologie fisiche ma anche quelle psicologiche, quali la solitudine;
- che aiutano ad affrontare il dolore della perdita, quali la fine di un legame, la separazione, il lutto.

Più in generale l'Azienda Ulss 9 continua a cooperare con il mondo dell'Associazione e del Volontariato locale attraverso i rapporti che intrattiene con il Centro di

Servizio Provinciale per il Volontariato, con il Coordinamento Provinciale delle Associazioni di Volontariato, con i Gruppi di Auto Mutuo Aiuto.

➔ <http://servizisociali.ulss.tv.it/>

Sportello Integrato e Segretariato Sociale di accesso ai servizi socio-sanitari

Lo Sportello Integrato è inteso come luogo fisico unitario con operatori specificamente preparati cui possa rivolgersi il cittadino nella ricerca di risposte adeguate ai propri bisogni; il Segretariato Sociale e Sanitario è inteso come nodo prioritario della rete per l'accesso ai servizi che dovrà diventare punto di coordinamento sia per gli sportelli comunali che per i servizi distrettuali. Gli sportelli sono attivi da maggio 2012 e sono previsti per ogni distretto.

Obiettivi:

- garantire il diritto di cittadinanza rendendo esigibile l'accessibilità ai servizi;
- promuovere la circolarità delle informazioni;
- costruire un osservatorio dei cambiamenti della comunità e dei bisogni sociali e socio-sanitari al fine di creare percorsi virtuosi di progettualità partecipata e di fruibilità dei servizi.

Normativa di riferimento:

- Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L. 328/2000)
- Piano Nazionale sociale 2001/2003
- D.G.R. n. 39 del 17/01/2006 Piano Locale per la Domiciliarità
- PSSR 2012-2016

Di seguito si rappresentano gli impegni aziendali per l'area dell'**Assistenza Territoriale**, specificati per dimensioni di qualità.

Gli impegni

L'AZIENDA SI IMPEGNA A:		DIMENSIONI DI QUALITÀ
Medico di Medicina Generale (MMG) e Pediatra di Libera Scelta (PLS)	2.1 Rispettare quanto previsto dall'Accordo Collettivo Nazionale (23/03/2005 integrato dal 29/07/2009) ovvero che il Medico di Medicina Generale, e il Pediatra di Libera Scelta , assuma il governo del processo assistenziale relativo a ciascun paziente in carico e si faccia parte attiva della continuità dell'assistenza per i propri assistiti	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia e Tutela
Continuità Assistenziale (Ex Guardia Medica)	2.2 Rispettare quanto previsto dall'Accordo Collettivo Nazionale (23/03/2005 integrato dal 29/07/2009) ovvero garantire la Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) assicurando per le urgenze notturne, festive e prefestive interventi domiciliari e territoriali dalle ore 10.00 del giorno prefestivo alle ore 9.00 del giorno successivo al festivo e dalle ore 20.00 alle ore 8.00 di tutti i giorni feriali	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia e Tutela
Assistenza Domiciliare	2.3 Garantire il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) attraverso la presenza di quattro punti di accesso presso i Distretti (CSD: Cure Sanitarie Domiciliari) e la presenza di un call center "Centrale Unica di riferimento per l'Assistenza Domiciliare Integrata" (CURA) tel. 0422-328832. Garantire il Servizio di Cure Palliative anche attraverso l'ascolto dell'assistito e delle persone che se ne prendono cura (caregiver)	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Personalizzazione e Umanizzazione • Garanzia e Tutela
Continuità delle Cure	2.4 Garantire la continuità delle cure e la continuità terapeutica tra Ospedale e Territorio attraverso la definizione di piani assistenziali personalizzati	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Garanzia e Tutela
Farmaceutica territoriale	2.5 Garantire a tutti i medici prescrittori un' informazione puntuale e aggiornata sul corretto utilizzo , la gestione e la sicurezza d'uso dei farmaci	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione e Comunicazione

Farmaceutica territoriale	2.6 Controllare l'attività di dispensazione dei farmaci da parte delle farmacie e parafarmacie del territorio e nelle Strutture Residenziali per Anziani (RSA) attraverso ispezioni e visite di controllo	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Garanzia e Tutela
Servizi amministrativi territoriali	2.7 Facilitare l'accesso ai servizi erogati attraverso la presenza di 15 sportelli amministrativi distrettuali	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e orientamento
Assistenza Sociale e Socio-Sanitaria alla Persona Aspetti Generali per le Aree: Disabilità, Anziani, Infanzia Minori e Famiglia, Dipendenze	2.8 Valutare le domande di accesso ai servizi garantendo lo svolgimento delle UVMD (Unità Valutative Multidimensionali Distrettuali) per l' approvazione di progetti individuali nelle aree Anziani, Disabilità e Dipendenze	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure
	2.9 Personalizzare gli interventi rivolti a persone anziane, con disabilità, minori in stato di disagio, persone con problemi di consumo e/o abuso di sostanze psicoattive legali ed illegali prese in carico attraverso specifiche progettualità	<ul style="list-style-type: none"> • Personalizzazione e Umanizzazione
Disabilità	2.10 Favorire l'integrazione e la permanenza delle persone con disabilità nel proprio ambiente di vita tramite specifiche progettualità domiciliari e di integrazione sociale e la presenza di centri diurni e di attività innovative a carattere diurno	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Garanzia e Tutela
	2.11 Favorire l' integrazione scolastica garantendo il rilascio delle certificazioni di disabilità (art. 4 L. 104/1992)	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia e Tutela
	2.12 Favorire l'integrazione lavorativa stipulando una convenzione con le aziende ospitanti per regolamentare le attività di tirocinio lavorativo effettuate da persone con disabilità o svantaggio sociale seguite dal SIL (Servizio Integrazione lavorativa) e garantire l'effettuazione di verifiche presso le aziende ospitanti	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Garanzia e Tutela

Anziani	2.13 Garantire e supportare le persone con demenza/Alzheimer e la loro famiglia attraverso servizi di valutazione clinica ambulatoriale e riabilitativa, servizi domiciliari e presso i centri Diurni e attraverso momenti formativi	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Informazione e Comunicazione • Garanzia e Tutela
	2.14 Garantire l' accessibilità alla graduatoria delle case di riposo (Centri di Servizio per Anziani) consultabile on line da Distretti, Comuni, Centri di Servizio per Anziani	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e orientamento
Infanzia Minori e Famiglia	2.15 Promuovere la cultura dell'affido familiare per minori garantendo informazione e sensibilizzazione rivolta alla popolazione e un supporto costante alle famiglie che hanno in affido un minore	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Informazione e Comunicazione • Garanzia e Tutela
	2.16 Garantire un supporto costante alle famiglie adottive tramite l'attivazione di "Gruppi post adozione"	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia e Tutela
Dipendenze	2.17 Garantire l'attività di prevenzione nell'ambito delle dipendenze promuovendo campagne informative e sensibilizzazione sul territorio con particolare attenzione alle scuole primaria e secondaria	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione e Comunicazione
	2.18 Garantire ai familiari delle persone con problematiche di dipendenza da sostanze psicoattive legali e illegali supporto costante a livello individuale e di gruppo, modulato per obiettivi e/o compromissione	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Garanzia e Tutela
Salute Mentale	2.19 Dare risposta alla richiesta clinica urgente in tema di salute mentale attraverso l'apertura di Centri di Salute Mentale	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure
	2.20 Sostenere l' integrazione tra il DSM e gli altri servizi territoriali (anziani, disabili, dipendenze, minori) e le aree socio-sanitarie per offrire la miglior presa in carico possibile dei problemi complessi	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento

Salute Mentale	2.21 Garantire una accurata valutazione dei problemi del paziente che afferisce al DSM ed un progetto terapeutico personalizzato , favorendo forme innovative di terapia e di inclusione sociale e ad un utilizzo trasparente delle liste d'attesa	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Personalizzazione e Umanizzazione • Informazione e Comunicazione • Aspetti alberghieri e comfort
	2.22 Favorire una corretta informazione sulla salute mentale alla popolazione anche attraverso l'organizzazione di una giornata aziendale dedicata, nel corso della quale viene distribuito materiale informativo	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione e Comunicazione

5c) ASSISTENZA OSPEDALIERA

Presentazione

Nell'ambito dell'assistenza ospedaliera sono comprese tutte le prestazioni e i servizi di diagnosi, cura, riabilitazione effettuati nelle strutture ospedaliere pubbliche e private accreditate, in regime di ricovero (ordinario, diurno, post-acuzie) e ambulatoriale.

La mission dell'Ospedale, descritta nell'Atto Aziendale, definisce quale obiettivo principale l'erogazione di prestazioni clinico-assistenziali per pazienti affetti da condizioni patologiche in fase acuta e post-acuta, nei diversi ambiti specialistici, attraverso l'apporto di tutti i professionisti che operano nei presidi.

L'Ospedale garantisce la continuità delle cure per i pazienti più fragili, grazie alla collaborazione con le strutture territoriali per la presa in carico clinico-assistenziale, il supporto sociale e la prevenzione; è inoltre centro di riferimento sovraprovinciale per interventi sanitari, diagnostici e terapeutici, di alta specializzazione o di particolare impegno o professionalità quale la Centrale Operativa Provinciale per il Soccorso territoriale, il Dipartimento Interaziendale di Medicina Trasfusionale e la Banca dei Tessuti della Regione Veneto.

L'Ospedale è, infine, centro di ricerca e di sperimentazione in ambito sanitario, sia in campo diagnostico che terapeutico. Sono attivi accordi con le Università e altre Istituzioni, per lo svolgimento della didattica, della formazione post-laurea e di tirocini.

L'Ospedale si articola nei due Presidi di Treviso e di Oderzo, che operano in modo integrato utilizzando percorsi di condivisione delle risorse e delle attività, per una migliore gestione dei pazienti nelle varie fasi della cura.

L'unitarietà nella gestione dei Presidi Ospedalieri dell'Azienda è assicurata da un'unica Direzione Sanitaria di Ospedale e da un unico Direttore Sanitario di Ospedale, responsabile delle funzioni igienico-sanitarie ed organizzative.

L'Ospedale è in grado di rispondere in modo adeguato alle diverse tipologie di bisogni di salute:


- per problemi indifferibili, in emergenza nei casi di pericolo di vita: mediante il SUEM (**Servizio Urgenza Emergenza Medica** 118 (SUEM) e il **Pronto Soccorso** (PS));
- in urgenza, per patologie acute che richiedono percorsi di accertamento e cura, qualora la mancata effettuazione di una prestazione porti aggravamenti o complicanze: mediante **ricovero ospedaliero in regime ordinario e diurno (Day Hospital e Day Surgery)**;
- in caso di patologie croniche o che necessitano di percorso riabilitativo: mediante **attività di ricovero (Post Acuzie Internistica e Post Acuzie Riabilitativa)**;
- nel caso di patologie che non necessitano di ricovero ospedaliero: mediante erogazione di **prestazioni specialistiche ambulatoriali**.


Per informazioni relative agli accessi ospedalieri:


→ <http://www.ulss.tv.it/azienda/strutture/ospedali/collegamenti/i-tipi-di-ricovero.html>


PRONTO SOCCORSO

L'Azienda Ulss 9 dispone di due strutture di Pronto Soccorso entrambe pubbliche, ubicate nei due Presidi Ospedalieri di Treviso e Oderzo. All'ingresso in Pronto Soccorso i pazienti vengono accolti e sottoposti ad una prima valutazione (triage) da parte del personale infermieristico: a seguito di tale procedura viene assegnato un codice colore che stabilisce una priorità di accesso.

 Il **CODICE ROSSO** è assegnato all'utente in condizioni critiche ed in pericolo di vita.

 Il **CODICE GIALLO** a coloro che possono aggravarsi in breve tempo.

 Il **CODICE VERDE** è assegnato all'utente che non è in pericolo di vita, ma ha un grave livello di sofferenza.

 Il **CODICE BIANCO** è considerato non urgente.

L'accesso non viene determinato dall'ora di presentazione ma in base alle condizioni cliniche e al codice colore di accesso.

Nuove disposizioni normative (D.L. n. 98/2011 e D.G.R.V. n. 1868/2011) definiscono l'applicazione della quota fissa di accesso al Pronto Soccorso e del ticket sulle prestazioni erogate e la non discrezionalità degli operatori nell'applicazione delle stesse.



Pagamento del ticket

Il pagamento del ticket per prestazioni erogate presso il Pronto Soccorso è previsto dalla normativa nazionale regionale, nazionale di riferimento. In presenza alla quale il medico di Pronto Soccorso emette un codice colore di accesso e un bonifico bancario con cui vengono addebitati i costi del ricovero e del tipo di prestazioni dispensate e successivamente esentato il pagamento del pagamento, concesso il diritto al rimborso della spesa.

Il suo codice colore è:

-  **Codice Rosso**
Paziente con alterazioni della funzione vitali.
Entenza immediata
-  **Codice Giallo**
Paziente a rischio di deteriorarsi dalle funzioni vitali.
Assenza lesioni o lesioni protette
-  **Codice Verde**
Paziente con un ticket con alto grado di sofferenza e
Assenza lesioni o lesioni protette
-  **Codice Bianco**
Paziente con un ticket con basso grado di sofferenza.
Assenza lesioni o lesioni protette

Non sono sottoposti al pagamento del ticket

- i codici Rosso, Giallo e Verde al completamento della valutazione;
- le prestazioni erogate da personale sanitario;
- le prestazioni erogate in caso di emergenza;
- le prestazioni erogate in base alla vigilia di emergenza; e
- le prestazioni erogate in caso di trauma o maltempo.

PRONTO SOCCORSO
Accesso più rapido e cure gratuite per i casi urgenti



**PRONTO SOCCORSO:
COMPARTICIPAZIONE ALLA SPESA**

AVVISO CONCERNENTE LA QUOTA FISSA DI ACCESSO E IL TARIFFARIO DI RIMBORSO PER LE PRESTAZIONI EROGATE AL PRONTO SOCCORSO

Il presente avviso ha lo scopo di informare i cittadini sulle modalità di pagamento delle prestazioni erogate al Pronto Soccorso e sulle condizioni di accesso alle stesse.

Il ticket è un contributo fisso che viene addebitato sul conto di credito del cittadino e che viene utilizzato per il pagamento delle prestazioni erogate al Pronto Soccorso.

Il ticket è di importo fisso e non viene addebitato in base alle prestazioni erogate.

Il ticket è di importo fisso e non viene addebitato in base alle prestazioni erogate.

Il ticket è di importo fisso e non viene addebitato in base alle prestazioni erogate.

→ Locandina "Pronto Soccorso: compartecipazione alla spesa"
→ Pieghevole Pronto Soccorso

Di seguito si rappresentano gli impegni per l'area dell'**Assistenza Ospedaliera** rappresentati per dimensioni della qualità.

Gli impegni

L'AZIENDA SI IMPEGNA A:		DIMENSIONI DI QUALITÀ
Ricoveri	3.1 Garantire per le persone ricoverate un adeguato orario di visita giornaliero e la possibilità di colloquio con il medico di riferimento per le persone autorizzate (vedasi Guide ai servizi e/o avvisi presso le U.O.)	<ul style="list-style-type: none"> • Personalizzazione e Umanizzazione
	3.2 Assicurare il servizio di assistenza religiosa , se richiesto (assistenza religiosa cattolica e, su richiesta, altra assistenza religiosa al servizio aziendale di mediazione culturale)	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Personalizzazione e Umanizzazione
	3.3 Promuovere attività ricreative per i bambini ricoverati tramite la presenza dell'Oasi Pediatrica presso il P.O. di Treviso che consente la possibilità di organizzare attività di gioco, animazione e laboratori creativi in collaborazione con i Volontari di alcune Associazioni. È parte dell'Oasi anche la "Scuola in Ospedale", in cui opera un'insegnante della scuola statale che, in periodo scolastico, accoglie bambini e ragazzi ricoverati di ogni età, proponendo attività formative personalizzate	<ul style="list-style-type: none"> • Personalizzazione e Umanizzazione
	3.4 Garantire durante il ricovero la possibilità di scelta di menu diversificati per tutti i degenti e di menu alternativi per diete particolari, nel rispetto di culture o appartenenze religiose	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Aspetti alberghieri e comfort
	3.5 Garantire per ogni utente ricoverato la possibilità di depositare gli effetti personali in appositi armadietti	<ul style="list-style-type: none"> • Aspetti alberghieri e comfort
	3.6 Garantire, all'accesso per ricovero ordinario, la possibilità di indicare le persone autorizzate a ricevere informazioni sullo stato di salute compilando l'apposito modulo nella Cartella Clinica	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia e Tutela

Ricoveri	3.7 Garantire la presenza di alcuni servizi aggiuntivi quali bar/distributori automatici, edicola nel PO di Treviso	<ul style="list-style-type: none"> • Aspetti alberghieri e comfort
Pronto Soccorso	3.8 Garantire all'ingresso in Pronto Soccorso la valutazione da parte di personale sanitario opportunamente addestrato , l'inserimento nella lista dei pazienti in attesa e l'assegnazione di un codice colore in base ai codici di gravità, seguendo una metodologia standardizzata a livello internazionale	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia e Tutela

6. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

1) ACCESSO ALLE PRESTAZIONI: PRIORITÀ E TEMPI DI ATTESA

La gestione delle liste di attesa in Azienda ULSS 9 rappresenta uno dei problemi maggiormente avvertiti dai cittadini. Il SSN ha tra i suoi obiettivi quello di garantire l'accesso alle prestazioni ambulatoriali in maniera equa in base ai bisogni di salute della popolazione. Nella definizione di equità all'accesso rientra anche il criterio della tempestività nell'erogazione della prestazione richiesta. Tuttavia, operando in un contesto di crescente domanda di prestazioni da parte dei cittadini e di risorse limitate, i sistemi sanitari di molti paesi avanzati si sono dotati di metodi adatti a garantire che vengano visti per primi i pazienti con problemi più seri. Questo viene realizzato utilizzando le classi di priorità.

Le classi di priorità

Sono uno strumento utile per valutare quali pazienti debbano accedere alle prestazioni per primi. Sono costruite valutando alcuni parametri quali: il tipo di patologia, il rischio di andare incontro ad eventi avversi come morte o disabilità o la presenza di dolore. Sono state elaborate in base alle più aggiornate linee guida internazionali, condivise con tutti gli attori del servizio sanitario, medici ospedalieri, specialisti ambulatoriali, MMG e PLS. Le classi di priorità stabiliscono il tempo massimo entro cui l'utente ha diritto alla prestazione e devono essere indicate dal medico che richiede la prestazione con le lettere maiuscole U, B, D, P, in un apposito spazio nell'impegnativa. Sono previste 4 classi di priorità :

Le classi di priorità garantiscono che vengano visti per primi i pazienti con problemi più seri.

The image shows a portion of a medical form, likely an 'impegnativa' (appointment slip), with a grid of fields. A red arrow points to a specific field in the grid, which is highlighted with a black box. The form contains various text fields and checkboxes, typical of a medical record or appointment system.

U = Urgente: la prestazione deve essere garantita entro poche ore ed è da riservare ai casi più gravi in cui vi è un reale rischio per il paziente

B = Attesa Breve: può aspettare fino ad un massimo di 10 giorni

D = Differita: prestazioni che possono essere erogate entro 30 giorni, se si tratta di una visita specialistica o 60 giorni, se si tratta di una prestazione strumentale

P = Programmabile: riferita a problemi che richiedono un approfondimento ma non necessitano di una soluzione in tempi rapidi, per cui le prestazioni possono essere erogate entro 180 giorni.

Le classi di priorità non devono essere utilizzate in modo arbitrario ma devono corrispondere ad una reale esigenza clinica.

Il tempo d'attesa massimo garantito

È il numero di giorni entro il quale l'Ulss garantisce che il cittadino potrà ottenere la prestazione richiesta. Va precisato che viene garantita la prestazione ma non la sede né tantomeno uno specifico specialista. Pertanto al cittadino che prenota una prestazione il CUP offre la prima data disponibile indipendentemente dall'erogatore.

Il cittadino ha il diritto di rifiutare l'erogatore proposto e sceglierne un altro ma, in questo caso, perde il diritto al tempo d'attesa massimo garantito. Nel primo caso l'Ulss deve garantire entro la fine del 2012 almeno il 90% delle richieste in classe B e D ed il 100% delle richieste in classe P. Questi obiettivi sono fissati da una delibera regionale che prevede anche l'obbligo per l'Azienda di realizzare un monitoraggio mensile di un centinaio di prestazioni indicate dalla Regione Veneto come "traccianti". Questi dati vengono analizzati dall'Azienda che, nei casi di criticità, attiva azioni migliorative. Inoltre, per realizzare uno degli obiettivi fondamentali dell'Azienda, quello di aumentare l'informazione ed il controllo da parte dei cittadini e delle istituzioni sulle modalità di accesso alle prestazioni, è stata predisposta una procedura per rendere pubblico l'andamento dei tempi di attesa massimi garantiti.

Questa procedura prevede che di una trentina delle prestazioni, previste dalla Regione Veneto e selezionate in base alla loro numerosità, vengano pubblicati (sia relativamente alle sole prestazioni "garantite" sia all'insieme di tutte le prenotazioni) i seguenti dati:

- a) i tempi minimi di accesso nel territorio aziendale;
- b) i tempi massimi entro i quali nel territorio aziendale tutte le richieste della specifica classe trovano risposta;
- c) la percentuale di cittadini che trova risposta, per ogni prestazione, entro i tempi massimi previsti per ogni singola classe.

La pubblicazione di questi dati viene aggiornata con cadenza quadrimestrale nel sito internet aziendale www.ulss.tv.it>info veloci>tempi di attesa.

È disponibile nel sito internet aziendale il documento "Criteri e procedure per la gestione delle richieste di prestazioni ambulatoriali urgenti".

L'attivazione del servizio di prenotazione on line (CUP ON LINE) consente anche di visualizzare la prima data disponibile per poter prenotare una prestazione.

2) TICKET

Il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) garantisce la tutela della salute e l'accesso ai servizi alla totalità dei cittadini. Nella determinazione dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) sono stabilite le prestazioni, la cui fruizione è subordinata al pagamento da parte del cittadino di una quota di partecipazione alla spesa.

Per usufruire delle prestazioni e dei servizi ambulatoriali erogati dal SSN, quindi, i cittadini non esenti devono pagare questa "quota di partecipazione alla spesa", chiamata ticket. Il ticket massimo da pagare è di 36,15 € per ogni impegnativa. Ogni impegnativa può contenere solo richieste di prestazioni di una unica branca specialistica (es. solo di radiologia, solo di laboratorio analisi, solo di ortopedia, etc.).

Il limite è di 8 prestazioni per singola impegnativa, che scendono a 6 per la medicina fisica riabilitativa ed a 4 per l'odontoiatria.

La Regione Veneto, con D.G.R.V. 1380 del 5 Agosto 2011, ha previsto inoltre l'applicazione di una quota fissa sulle impegnative, da parte degli utenti non esenti, distinguendola in base al reddito familiare.

Quota fissa	Reddito riferito all'anno precedente
5,00 €	fino a 29.000 € lordi
10,00 €	superiore ai 29.000 € lordi

Alcuni esempi: visita (prima) con ticket 20,50 €, maggiorato a 30,50 €; ticket massimo di 36,15 €, maggiorato a 46,15 €.

La normativa stabilisce che per prestazioni erogate in regime di Pronto Soccorso la cui condizione sia stata codificata come non urgente (codice bianco), gli assistiti non esenti sono tenuti al pagamento di una quota fissa pari a 25 € e di un ticket sulle eventuali prestazioni eseguite fino ad un massimo di 36,15 €. Tale quota non è dovuta per gli assistiti di età inferiore ai 14 anni.

L'esenzione dal ticket

Per i cittadini appartenenti a particolari categorie, o rientranti in determinate fasce di età, sono previste delle esenzioni totali o parziali. L'attestazione del diritto all'esenzione è certificata esclusivamente dal medico prescrittore (Legge 638/83) e deve essere riportata nell'apposito spazio dell'impegnativa, anche in caso di esenzione per reddito.

Poichè la materia è soggetta a modifiche per il variare delle normative, si danno di seguito alcune indicazioni sulle esenzioni attualmente previste.

Per reddito ed età:

- età fino ai 6 anni ed oltre i 65 anni;
- disoccupati;

- titolari di pensione sociale;
- titolari di pensione al minimo, di età superiore ai 60 anni.

Per patologia:

- patologie croniche invalidanti (es. diabete, asma, epatite cronica, insufficienza renale, etc.) (D.M. n.329 del 28/05/1999).

Per malattia rara:

- malattie rare (D.M. n. 279 del 18/05/2001).

Per invalidità:

- invalidi con percentuale di invalidità dal 67% al 99%;
- invalidi di guerra, grandi invalidi per servizio, invalidi civili al 100%, grandi invalidi del lavoro, ciechi assoluti, sordomuti;
- soggetti danneggiati da complicanze irreversibili a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni, somministrazioni di emoderivati.

Per diagnosi precoce dei tumori (ex art.35 comma 4 Legge 388/2000):

- citologico;
- mammografico;
- colon-retto.

Donne in stato di gravidanza, tutela della maternità responsabile (ex D.M. del 10/08/1998).

Altre esenzioni (es. vittime di atti del terrorismo, tutela della salute collettiva, etc.).

➔ Ogni informazione di dettaglio è disponibile nel sito internet aziendale:

<http://www.ulss.tv.it/categorie/link-utili/ticket-ed-esenzioni.html>

Modalità di pagamento del ticket

I pagamenti si possono effettuare presso:

- casse automatiche e sportelli degli uffici cassa del Presidio Ospedaliero di Treviso e di Oderzo;
- casse automatiche presenti nelle varie sedi aziendali (Poliambulatori e Distretti);
- CUP di Borgo Cavalli al momento della prestazione, solo per esami di laboratorio;
- sportelli postali con bollettino postale sul c/c 14923312;
- sportelli bancari "Veneto Banca" presenti nella provincia di Treviso.

3) PRESA IN CARICO E CONTINUITÀ DELLA CURA

Il Distretto Socio Sanitario garantisce la continuità delle cure per i pazienti più fragili, grazie alla collaborazione con le strutture ambulatoriali specialistiche ed ospedaliere, dando una risposta coordinata ai bisogni del paziente e consentendo la gestione dell'intero percorso di cura e lo sviluppo di comportamenti clinico assistenziali basati sull'evidenza clinica e sulle buone pratiche.

La Continuità delle Cure si esplica attraverso una "gestione protetta" del passaggio del paziente dal territorio all'ospedale e viceversa, con il coinvolgimento di tutta la rete assistenziale socio-sanitaria.

Tale gestione consente di migliorare la qualità dell'assistenza offerta a domicilio e di ridurre il numero dei ricoveri impropri e, più in generale, la durata media dei ricoveri. Ciò consente la presa in carico da parte del servizio, ovvero l'assunzione di responsabilità di questo nei confronti di una persona ammalata che ha bisogno di una risposta globale.

La formulazione di un piano assistenziale integrato è l'espressione concreta della presa in carico da parte del servizio.

Presa in carico da parte dello specialista

Una delle priorità dello specialista ambulatoriale nella gestione della sua attività è di assicurare la presa in carico del paziente che gli viene inviato.

Alla base della presa in carico del paziente c'è l'impegno ad assicurare al paziente che si reca dallo specialista ambulatoriale una risposta ai suoi problemi. Pertanto se all'atto della prima visita lo specialista ritiene opportuno eseguire delle indagini strumentali per completare la diagnosi, le prescrive personalmente e, una volta effettuate, lo specialista stesso rivede il paziente per formulare la diagnosi ed impostare la terapia. Allo stesso modo, se ritiene opportuno verificare l'impatto della terapia prescritta sul paziente o controllare nel tempo l'evoluzione di una patologia, lo specialista prescrive i controlli che ritiene necessari.

4) INFORMAZIONE E CONSENSO

Ogni procedura diagnostica o terapeutica che viene proposta ad un paziente deve essere preceduta da una adeguata informazione e dal relativo consenso.

In molti casi l'informazione preventiva non è necessaria, trattandosi di procedure già conosciute, semplici o comuni – ad esempio una iniezione, la somministrazione di un farmaco endovena, l'effettuazione di un elettrocardiogramma. In altre occasioni l'informazione deve essere più articolata, descrivere in modo particolareggiato la procedura, i risultati attesi, le possibili complicanze, i rischi, eventuali alternative (si pensi ad interventi chirurgici, trattamenti chemio o radio terapeutici). Spesso l'informazione verbale viene accompagnata dalla consegna di materiale illustrativo che aiuta nella spiegazione, utilizzando anche disegni o schemi, e consente al paziente di confrontarsi anche con persone di sua fiducia nel prendere le decisioni.

Il consenso è la modalità con la quale il paziente, a seguito delle informazioni ricevute, attesta la propria scelta. Come per l'informazione, il consenso è spesso implicito per procedure semplici.

In altre occasioni viene richiesta la sottoscrizione di un modulo specifico di consenso, che attesta l'avvenuta informazione e l'adesione esplicita alle procedure scelte; in casi particolari la firma del consenso è obbligatoria per legge, ad esempio per le trasfusioni o la somministrazione di sostanze radioattive.

Nei casi di urgenza ed emergenza il personale sanitario è obbligato ad intervenire anche senza il consenso, nell'interesse della salvaguardia della vita del paziente. In alcuni casi particolari previsti dalla legge, i cosiddetti trattamenti sanitari obbligatori, non è previsto il consenso del paziente; le norme sono comunque articolate in modo tale da garantire sempre il rispetto della persona.

Il consenso è la modalità con la quale il paziente, a seguito delle informazioni ricevute, dichiara e sottoscrive la propria scelta.

5) LA PRIVACY

Garantire il diritto alla riservatezza dell'utente e assicurare la trasparenza nella propria attività costituiscono gli obiettivi che l'Azienda si propone di raggiungere e mantenere; ciò significa che ogni cittadino ha il diritto di ottenere sia la protezione dei dati personali, sia l'accesso agli atti amministrativi quando questo, però, non si ponga in violazione con la privacy di altri utenti.

L'Azienda Ulss 9 di Treviso garantisce che le sue strutture siano in grado di rispettare la riservatezza del cittadino/utente; a tal scopo ha compiuto scelte organizzative di carattere sostanziale, in modo che l'impegno aziendale per l'attuazione della normativa privacy sia tangibile per l'utenza stessa.

Per questo motivo l'Azienda Ulss 9 di Treviso si è dotata di due "strumenti" dedicati a tale scopo: il **Manuale Privacy** e l'**Ufficio Privacy**.

Il **Manuale Privacy** descrive e definisce:

- 1) le responsabilità e le istruzioni impartite ai soggetti preposti al trattamento (responsabili e incaricati);
- 2) le azioni per la gestione dei rischi e per l'adozione delle misure di sicurezza;
- 3) gli adempimenti necessari, ai sensi della legge, a rilevanza interna ed esterna.

In particolare descrive gli strumenti e le procedure che sono stati attivati dall'Azienda per la rilevazione, la gestione e il monitoraggio dei trattamenti dei dati e delle banche dati presenti nell'Azienda e per l'erogazione di specifiche informative su come vengono usati i dati personali nei diversi percorsi aziendali.

L'**Ufficio Privacy**, quale struttura specifica per promuovere il rispetto della privacy



dell'utente, è punto di riferimento per il personale interno dell'Azienda e per l'utenza.

Entrambi gli elementi sopra descritti costituiscono gli strumenti del "percorso Privacy" dell'Azienda Ulss 9 di Treviso e generano un'attività, soggetta a costante aggiornamento, di promozione di una cultura del rispetto verso l'utente e della sua riservatezza e dignità.

6) QUALITÀ E SICUREZZA DEL PAZIENTE

Negli ultimi anni l'attenzione delle organizzazioni sanitarie si è sempre più concentrata, oltre che nel fornire trattamenti validi ed efficaci, anche sui rischi correlati e le possibili conseguenze, a volte dannose per il paziente.

Nel mondo scientifico è noto, ed accettato, che il rischio in ambito sanitario può essere ridotto, ma non completamente eliminato; lo stesso vale per le sue possibili conseguenze. Lo sviluppo del Sistema Qualità secondo gli standard di Accredimento istituzionale e di Accredimento di eccellenza Canadese, ha consentito alla nostra Azienda di applicare metodologie finalizzate alla riduzione dei rischi, focalizzandosi sulla sicurezza per il paziente. Parallelamente si è investito sulla formazione degli operatori, nella consapevolezza che solo una cultura della sicurezza incentrata sul paziente consente di mantenere un sistema di erogazione delle cure in grado di controllare il rischio in ambito sanitario.



7. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

1) Centro Unico Prenotazioni (CUP) e CUP ON LINE

È attivo un Centro Unico Prenotazioni (CUP) che consente al cittadino di effettuare la **prenotazione delle prestazioni sanitarie**:

- telefonicamente;
- allo sportello presso una delle sedi CUP oppure presso gli sportelli amministrativi dei distretti o gli sportelli delle prenotazioni in ciascuna struttura accreditata presente sul territorio;
- on-line dal sito aziendale (CUP ON LINE).

Le **disdette** delle prenotazioni possono essere fatte:

- telefonicamente;
- allo sportello;
- on-line dal sito aziendale.

Le prestazioni così prenotate possono essere erogate o presso le sedi aziendali o presso le strutture accreditate.

Viene inoltre garantito il servizio di **consegna referti**:

- allo sportello oppure on-line;
- on-line dal sito aziendale;
- referti mobile (app).

Centro Unico Prenotazioni NUOVI ORARI DI APERTURA

C.U.P. Ospedale Ca' Foncello
 Prenotazioni e ritiro referti dal lunedì al venerdì 7.00-20.00 sabato 8.00-20.00
 Uffice Prenotazioni (prenotazione prestazioni) dal lunedì al venerdì 7.00-20.00 sabato 8.00-20.00

C.U.P. Borgo Cavalli
 Prenotazioni e ritiro referti dal lunedì al venerdì 9.00-20.00 sabato 8.00-22.00
 Uffice Prenotazioni (prenotazione prestazioni) dal lunedì al venerdì 7.00-20.00 sabato 8.00-20.00

C.U.P. Ospedale Civile
 Prenotazioni e ritiro referti dal lunedì al venerdì 7.00-20.00 sabato 8.00-20.00

UNIVERSO PRESTAZIONI
 Uffice Prenotazioni (prenotazione prestazioni) dal lunedì al venerdì 9.00-20.00 sabato 8.00-20.00

PRENOTAZIONI TELEFONICHE
 dal lunedì al venerdì 7.00-20.00 sabato 8.00-20.00
 Servizio Clienti Nazionale 0422-322181
 Uffice Prenotazioni 0422-322188

CUP ON LINE

Se per qualunque motivo non si fosse possibile recarsi in un appuntamento per una visita o una prestazione, è importante avvertire l'appuntamento almeno 48 ore prima dell'empiego, della prestazione, da parte del Centro Ca' Foncello.

È possibile annullare gli appuntamenti:
 1. on-line sul sito aziendale www.cup.cafo.it
 2. telefonando al Call Center del CUP
 3. presentandosi agli sportelli CUP

Modalità di pagamento
 Il pagamento dei ticket per prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Nazionale, in caso di pagamento della prestazione, avviene prima dell'effettuazione della prestazione. Il ticket può essere pagato in contante o con carta di credito. Il pagamento deve essere integrato al personale addetto.

Referti
 I referti possono essere ritirati presso:
 - gli sportelli CUP (presso ogni sede prenotativa);
 - l'ufficio di laboratorio analitico presso alcune referti; anche presso:
 - il Servizio Sanitario Nazionale;
 - Farmacie;
 - Centri di Diagnostica Immagine;
 - Centri di Diagnostica Funzionale;
 - Centri di Diagnostica "Point of Care";
 - Centri di Diagnostica "Point of Care";
 - Centri di Diagnostica "Point of Care";

Visita www.cafo.it, clicca su: **0** segue la **modalità**
 Spedisci un sms al **112**
 o **chiamando** il numero **0422-322181**
 o **chiamando** il numero **0422-322188**
 o **chiamando** il numero **0422-322181**
 o **chiamando** il numero **0422-322188**

Annullare una prenotazione
 Se per qualunque motivo non si fosse possibile recarsi in un appuntamento per una visita o una prestazione, è importante avvertire l'appuntamento almeno 48 ore prima dell'empiego, della prestazione, da parte del Centro Ca' Foncello.

2. Via Internet - Ritiro referti on line
 Dal sito aziendale www.cup.cafo.it sono presenti i servizi di ritiro referti on line.

3. Referti mobile
 Il servizio Referti Mobile è un servizio che consente al cittadino di ritirare i referti direttamente sul proprio smartphone o tablet.

Ritiro referti prestazioni strumentali
 I referti di prestazioni strumentali (per radiologia diagnostica) possono essere ritirati presso il CUP delle sedi di erogazione delle prestazioni.

Per informazioni
 Ufficio Referti e Modalità di Ritiro Referti
 0422-322182
 Ufficio Referti e Modalità di Ritiro Referti
 0422-322182
 Ufficio Referti e Modalità di Ritiro Referti
 0422-322182
 Ufficio Referti e Modalità di Ritiro Referti
 0422-322182

Prenotare una prestazione e ritirare il referto

- Locandina Centro Unico Prenotazioni nuovi orari di apertura
- Locandina Cup on line - Prenota on line
- Pieghewole "Prenotare una prestazione e ritirare il referto"

2) UFFICIO PRESTAZIONI

L'Ufficio Prestazioni è il servizio preposto a gestire le richieste di presidi sanitari, quali:

- protesi e ausili: apparecchi che sostituiscono parti del corpo mancanti o non funzionanti (protesi mammarie, d'arto, oculari),
- ortesi: dispositivi volti a promuovere l'autonomia e integrazione delle persone con disabilità. Si tratta di attrezzature e strumenti che consentono alle persone con disabilità (che hanno difficoltà motorie, sensoriali, cognitive) di ridurre o superare l'impedimento alla comunicazione con l'ambiente circostante e permettono di svolgere diverse attività quotidiane.

➔ Sito aziendale <http://www.ulss.tv.it/categorie/link-utili/protesi-e-ausili.html>

3) SERVIZIO FARMACEUTICO TERRITORIALE

Questo servizio si occupa di:

- informazione, farmacoepidemiologia;
- attività istruttoria, amministrativa e di vigilanza nei confronti delle farmacie aperte al pubblico;
- assistenza farmaceutica ai pazienti non-ospedalizzati (residenze per anziani, assistenza domiciliare, ...);
- controllo e monitoraggio delle prescrizioni farmaceutiche;
- farmacovigilanza relativa alle reazioni avverse nell'uso dei farmaci;
- collaborazione con il Comitato Etico per la sperimentazione clinica dei farmaci.



➔ L'elenco delle **farmacie di turno** è a disposizione sul sito internet dell'Azienda Ulss 9 <http://www.ulss.tv.it/categorie/link-utili/farmacie-e-farmaci0.html> oppure nel sito www.farmacietv.it.

4) UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Vedi capitolo successivo.

8. TUTELA DEL CITTADINO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Svolge un ruolo centrale in materia di informazione pubblica al fine di assicurare l'omogeneità e l'uniformità delle informazioni e di renderle disponibili al pubblico in modo chiaro, accessibile e aggiornato in collaborazione con le associazioni e le organizzazioni rappresentative degli utenti.

Si occupa inoltre di Accoglienza e Orientamento, Partecipazione, Ascolto e Tutela del cittadino.

L'URP svolge la sua funzione di tutela dei cittadini utenti attraverso la raccolta di osservazioni, suggerimenti, segnalazioni di disservizio o reclami in via amministrativa contro atti e comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociale.

➔ Nel sito www.ulss.tv.it i riferimenti e il dettaglio delle attività, oltre al modulo e delega per la presentazione dei reclami (tradotti in sette lingue) <http://www.ulss.tv.it/categorie/link-utili/modulistica>.



Al fine di assicurare un'informazione puntuale ed uniforme, sono stati attivati tre Punti Informativi in luoghi di elevato afflusso dell'utenza (Ospedale Ca' Foncello e sede di Borgo Cavalli).

L'URP ha inoltre messo a regime un sistema di rilevazione e monitoraggio della qualità percepita dall'utente finale, volto ad individuare le aree di possibile miglioramento come strumento di ascolto e partecipazione dell'utenza.

L'URP, oltre alla gestione delle segnalazioni negative e positive, alla gestione dei Punti Informativi e alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza si occupa anche di¹: gestione del Servizio di Mediazione Linguistico-Culturale, gestione delle dichiarazioni di donazione organi, gestione dell'URP in rete con gli sportelli del territorio", attività di comunicazione interna ed esterna, informazione cartacea all'utenza, informazione on-line, sponsorizzazioni/pubblicità, gestione dei progetti di comunicazione istituzionale e pubblica.

L'art. 33 dell'Atto Aziendale dell'Azienda Ulss 9 richiama le funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

1 D.DG. n. 612 del 09/06/2011 "Atto Aziendale, organizzazione e competenze dei servizi amministrativi e tecnici".

REGOLAMENTO AZIENDALE DI PUBBLICA TUTELA

Il Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela è uno strumento importante per il cittadino-utente dei Servizi Socio-Sanitari; è stato introdotto dal D.P.C.M. del 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari”.

Il Regolamento fissa i riferimenti per la definizione della procedura aziendale per la gestione delle segnalazioni, per l’attività che deve svolgere la Commissione Mista Conciliativa e le modalità di attivazione della Conferenza dei Servizi Socio-Sanitari.



La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduta da persona esterna all’Azienda, che ha una funzione “super partes”. La finalità dell’organismo è quella di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative, al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale, attraverso l’accertamento dei fatti e l’individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alla prestazione sanitaria, al fine di contribuire al loro superamento.

La composizione, la modalità di attivazione, le funzioni e la durata di questo organismo sono definite nel Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela.

La **Conferenza dei Servizi** ha assunto per l’Azienda Ulss 9 il valore di un percorso di confronto e dialogo con le Associazioni di Volontariato: con queste si è avviato dal 2010 una nuova modalità di organizzazione della Conferenza affrontando insieme in modo analitico e approfondito temi specifici.

9. GLI IMPEGNI AZIENDALI TRASVERSALI

Di seguito si rappresentano gli impegni aziendali per i **Servizi Aziendali trasversali** rappresentati per dimensioni di qualità.

L'AZIENDA SI IMPEGNA A:		DIMENSIONI DI QUALITÀ
Accesso alle prestazioni	4.1 Garantire nei confronti di tutti i cittadini le prestazioni comprese nel Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) previste dalla normativa di riferimento (Nazionale e Regionale)	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia e Tutela
	4.2 Garantire l'accesso alle prenotazioni per prestazioni ambulatoriali attraverso gli sportelli aziendali del Centro Unico Prenotazioni (CUP) : - Call Center tel. 0422-322693 con servizio di richiamata in giornata per gli utenti che hanno scelto tale opzione; - disponibilità di un servizio di prenotazione on-line per alcune prestazioni sanitarie e servizio di disdetta delle prestazioni nel sito aziendale www.ulss.tv.it ; - possibilità di prenotare presso Ospedale S. Camillo, Casa di Cura Giovanni XXIII di Monastier, ORAS di Motta di Livenza anche prestazioni erogate dall'Azienda e viceversa; - presenza di totem elimina code.	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Personalizzazione e Umanizzazione • Informazione e Comunicazione • Aspetti alberghieri e comfort • Garanzia e Tutela
	4.3 Garantire l' accesso diretto per prelievi per esami ematochimici/microbiologici presso le sedi aziendali previste	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Personalizzazione e Umanizzazione

<p>Accesso alle prestazioni</p>	<p>4.4 Umanizzare l'accesso ai prelievi per esami ematochimici e microbiologici garantendo la presenza di corsie preferenziali per le donne in stato di gravidanza, i bambini fino ai 14 anni e particolari tipologie di pazienti (es. pazienti in terapia farmacologica con anticoagulanti orali).</p> <p>È prevista inoltre la consegna di un palloncino e dell'attestato di coraggio per i bambini che accedono ai prelievi (Borgo Cavalli e Oderzo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Personalizzazione e Umanizzazione
	<p>4.5 Garantire un accesso facilitato agli utenti anche con difficoltà di deambulazione in tutte le strutture aziendali tramite spazi di parcheggio riservati, rampe di accesso, pass o filtro per auto, disponibilità di sala/area d'attesa e presenza di bagni fruibili per disabili</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Personalizzazione e Umanizzazione • Informazione e Comunicazione • Aspetti alberghieri e comfort
	<p>4.6 Rendere identificabili il personale e i responsabili dei vari servizi, attraverso apposito cartellino/stampa e targa di riconoscimento all'ingresso del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure
<p>Tempi di attesa</p>	<p>4.7 Rispettare i tempi massimi di attesa previsti per le prime visite e per le prestazioni diagnostiche in ottemperanza alle indicazioni regionali (DGRV n. 863/2011) con la possibilità per l'utente di segnalare criticità ed eventuali anomalie relative ai tempi di attesa per le prestazioni sanitarie inviando un sms al numero di cellulare: 329-0091923</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Garanzia e Tutela
<p>Ritiro referti/Esito della prestazione</p>	<p>4.8 Garantire la possibilità di estrarre i referti degli esami di laboratorio via internet on line: www.ulss.tv.it e su dispositivi mobile</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure

Ritiro referti/Esito della prestazione	4.9 Garantire la consegna dei referti degli esami di laboratorio e radiologici nel rispetto dei giorni di refertazione indicati nel modulo di prenotazione	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure
Protesi e ausili	4.10 Garantire l'erogazione di protesi e ausili con apertura del servizio presso le sedi di Preganziol (per Distretti Socio Sanitari n. 1, 2, 3) e Oderzo (per Distretto socio Sanitario n. 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure
Relazioni con l'utenza, coinvolgimento della cittadinanza e rappresentanze	4.11 Mantenere costante il rapporto con la comunità attivando forme di coinvolgimento e partecipazione istituzionale dei rappresentanti delle Associazioni di Tutela e di Volontariato nei Gruppi di Lavoro (es. URP in rete, Piano di Zona dei servizi alla persona, Comitato Pubblicità e Sponsorizzazioni, Commissione Mista Conciliativa, Gruppo di Lavoro per la Conferenza dei Servizi) coinvolgendo anche i rappresentanti degli utenti e dei familiari (es. consigli/assemblee del Dipartimento di Salute Mentale) al fine di collaborare per il miglior utilizzo dei servizi aziendali da parte dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Personalizzazione e Umanizzazione
	4.12 Redigere il Bilancio Sociale , quale strumento di rendicontazione rivolto a tutti i portatori di interesse con i quali l'Azienda collabora, disponibile sul sito aziendale	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione e Comunicazione
	4.13 Garantire la presenza di uno sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso i due Presidi Ospedalieri di Oderzo e Treviso come strumenti di ascolto e tutela del cittadino	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Garanzia e Tutela

Relazioni con l'utenza, coinvolgimento della cittadinanza e rappresentanze	4.14 Rispettare il Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela approvato e disponibile sul sito aziendale www.ulss.tv.it (es. Commissione Mista Conciliativa, Conferenza dei Servizi)	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Personalizzazione e Umanizzazione • Informazione e Comunicazione • Aspetti alberghieri e comfort • Garanzia e Tutela
	4.15 Sensibilizzare le strutture accreditate affinché nella loro attività si ispirino ai principi del Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela degli assistiti definito dall'Azienda, includendo l'impegno nell'accordo di budget con l'Azienda stessa	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia e Tutela
	4.16 Garantire informazioni aggiornate e complete sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi offerti, anche con documenti multilingue, e su eventi/novità che interessino l'utenza (es. attraverso il sito web aziendale www.ulss.tv.it con presentazione dell'organizzazione dell'Azienda e dei servizi aziendali, Guide ai Servizi, pieghevole con i principali riferimenti telefonici aziendali (TELEFONA ULSS), note informative tradotte, comunicati stampa pubblicati nel sito aziendale, cartellonistica/opuscoli per ciascun evento/novità per cui è importante informare l'utenza)	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Personalizzazione e Umanizzazione • Informazione e Comunicazione • Aspetti alberghieri e comfort • Garanzia e Tutela
	4.17 Garantire strumenti di interazione con l'utenza: - Indirizzo di Posta Elettronica Certificata: protocollo.ulss.tv@pecveneto.it ; - Indirizzo di posta elettronica: segurptv@ulss.tv.it - Centralino aziendale attivo 24 ore/24: tel. 0422-322111 -Numero telefonico URP 0422-322922	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e orientamento • Garanzia e Tutela

Relazioni con l'utenza, coinvolgimento della cittadinanza e rappresentanze	4.18 Garantire la presenza di Punti Informativi (PI) che orientino l'utente all'accesso alle strutture nelle sedi di Ca' Foncello e Borgo Cavalli	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure
	4.19 Garantire la presenza di un mediatore linguistico-culturale entro 24 ore dalla chiamata dell'operatore	<ul style="list-style-type: none"> • Personalizzazione e Umanizzazione
	4.20 Gestire la registrazione informatica delle Dichiarazioni di Volontà alla donazione di organi e tessuti che arrivano in Azienda, anche dagli enti locali, nel Sistema Informativo Trapianti garantendo la possibilità di acquisire informazioni e consegnare le dichiarazioni di volontà presso sportelli URP, sportelli amministrativi dei Distretti, Direzioni Sanitarie di Ospedale (Convezioni attive con Comuni di Preganziol, Zero Branco e Mogliano, Casier)	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Garanzia e Tutela
Accesso agli atti	4.21 Garantire il diritto di accesso agli atti amministrativi (Regolamento in materia di procedimento amministrativo ai sensi della L. 241/90 e sul diritto d'accesso agli atti) previo pagamento delle spese di riproduzione (D.DG. n. 1150 del 23/10/2009)	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia e Tutela
Privacy	4.22 Assicurare il rispetto della normativa in materia di privacy (presenza del distanziatore, linea gialla o cartello di invito a mantenere la distanza di cortesia), presenza di procedure aziendali per la gestione del trattamento dei dati personali e per l'adozione di misure minime di sicurezza (Documento Programmatico della Sicurezza adottato ogni anno), presenza in ciascun servizio dell'informativa all'utenza in merito al trattamento di cui al D.Lgs 196/2003, presenza di modulistica per l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento. • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure • Personalizzazione e Umanizzazione • Garanzia e Tutela

Etica	4.23 Considerare la dimensione etica inerente le attività di assistenza e cura, le relazioni tra operatori, utenti e familiari, le sperimentazioni cliniche tramite la presenza del Comitato di Bioetica e del Comitato Etico Provinciale per la sperimentazione clinica di farmaci e dispositivi medici	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Personalizzazione e Umanizzazione
Qualità e sicurezza	4.24 Garantire l' aggiornamento dei dati anagrafici degli assistiti (anagrafe regionale) sulla base delle comunicazioni dei Comuni	<ul style="list-style-type: none"> • Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure
	4.25 Migliorare la qualità e la sicurezza dell'assistito anche attraverso la segnalazione e l'analisi/monitoraggio di eventi avversi, grazie alla disponibilità di uno strumento informatico che consenta a tutti i servizi dell'Azienda di segnalare eventi correlati alla sicurezza dell'assistito, compresi gli eventi avversi da farmaci, al fine di individuare e attuare azioni di miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia e Tutela
	4.26 Migliorare la qualità e la sicurezza dell'assistito attraverso la realizzazione e la diffusione di materiale informativo sulla sicurezza al fine di attribuire un ruolo attivo agli assistiti e ai familiari	<ul style="list-style-type: none"> • Informazione e Comunicazione
	4.27 Promuovere la qualità e la sicurezza delle cure attraverso verifiche interne da parte di professionisti dell'Azienda in possesso della competenza di "Valutatore" ma anche attraverso periodiche valutazioni esterne volontarie da parte di Enti Internazionali di Accreditamento, per verificare l'adesione a standard di eccellenza sulla qualità e sicurezza dei servizi erogati e avviare conseguenti progetti di miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza e Orientamento • Garanzia e Tutela

QUADRO NORMATIVO E FONTI UTILIZZATE

1. Riferimenti Normativi

- Decreto Legislativo 30 Dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni e integrazioni articolo 14 –“Diritti dei cittadini”
- Decreto Legislativo 3 Febbraio 1993, n. 29 e successive modificazioni e integrazioni, articolo 12 “Ufficio Relazioni con il Pubblico”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione e il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico”
- Decreto Legge 12 Maggio 1995, n. 163 coordinato con la Legge di conversione 11 Luglio 1995, n.273 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”
- D.P.C.M. 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari”
- Linee-guida n. 2 1995 “Attuazione della Carta dei Servizi nel servizio sanitario nazionale”
- D.Lgs. 30 Luglio 1999 n. 286
- Legge 8 Novembre 2000, n. 328 Art 13 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali”
- Legge 4 Marzo 2009, n. 15
- D.Lgs. n. 150/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni.
- Delibera CiVIT n. 88/2010 “Linee Guida per la definizione degli standard di qualità” (Art. 1 Comma 1 del Decreto Legislativo 20 Dicembre 2009, n. 198)

2. Atto Aziendale

approvato con Delibera del Direttore Generale n. 1524 del 30 Dicembre 2009

3. Manuale dell’Umanizzazione della Regione Veneto

D.G.R.V. n. 954 del 18 Marzo 2005

4. “**Concetti del Programma di Accreditamento**” in particolare la definizione delle dimensioni e dei descrittori della qualità, Accreditation Canada ottobre 2008.

5. “**La Carta dei Servizi: una dichiarazione condivisa di impegni**” Tesi di specializzazione in Sociologia Sanitaria, dott.ssa Annarita Furlanetto, Prof. Carlo Hanau, Bologna - 2003

GLOSSARIO

ADI	Assistenza Domiciliare Integrata
age.na.s.	Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali
A.M.A	Auto Mutuo Aiuto
CIVIT	Commissione indipendente per la Valutazione e la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche
CUP	Centro Unico Prenotazioni
D.DG.	Deliberazione del Direttore Generale
D.L.	Decreto Legge
D. Lgs.	Decreto Legislativo
D.M.	Decreto Ministeriale
D.G.R.V.	Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto
D.P.C.M.	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
DSM	Dipartimento di Salute Mentale
LEA	Livelli Essenziali di Assistenza
MMG	Medico di Medicina Generale
P.O.	Presidio Ospedaliero
P.S.	Pronto Soccorso
PEC	Posta Elettronica Certificata
PAL	Piano Attuativo Locale
PLS	Pediatra di Libera Scelta
PSSR	Piano Socio Sanitario Regionale
RSA	Residenza Sanitaria Assistenziale
SAPA	Servizio ad Alta Protezione Alzheimer
SAPAD	Servizio ad Alta Protezione Alzheimer Domiciliare
SDEA	Servizi Distrettuali Età Adulta
SEE	Servizi per l'Età Evolutiva
Ser.D.	Servizio per le Dipendenze
SIL	Servizio Integrazione Lavorativa
SSN	Servizio Sanitario Nazionale
U.O.	Unità Operative Aziendali
U.O.C.	Unità Operativa Complessa
U.O.S.	Unità Operativa Semplice
U.O.S.D.	Unità Operativa Semplice a valenza dipartimentale
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico

ALLEGATI

- Guide ai Servizi delle Unità Operative Aziendali
- Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela
- Carta Aziendale dei Diritti e dei Doveri del Malato
- Carta dei Diritti e dei Doveri degli utenti del Dipartimento di Salute Mentale
- Carta dei Diritti della persona affetta da dolore
- Elenco Associazioni di Volontariato
- Opuscoli informativi all'utenza

I documenti sopra elencati sono disponibili presso gli sportelli aziendali (Punti Informativi, Ufficio Relazioni con il Pubblico) e nel sito aziendale www.ulss.tv.it.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata con Delibera del Direttore Generale n°684 del 5 Luglio 2012 ad oggetto "Carta dei Servizi dell'Azienda ULSS 9 di Treviso: approvazione".

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Sede Ospedale Ca' Foncello - Treviso

Piazza Ospedale, 1 - 31100 Treviso

tel. 0422-322922

LUN-VEN 8.30 - 12.30

LUN e MERC 15.00 - 17.00

email: segurptv@ulss.tv.it

Sede Ospedale Oderzo

Via Luzzatti, 45 - Oderzo

tel. 0422-715361

LUN-VEN 8.30 - 12.30

MERC 15.00 - 17.00

email: segurptv@ulss.tv.it

Il documento è stato elaborato dal gruppo aziendale per la Carta dei Servizi, con la collaborazione di:

- gruppo di lavoro permanente URP in rete con gli sportelli del territorio, che vede rappresentate le associazioni di tutela del cittadino (Federconsumatori, Adoc, Adiconsum) e le organizzazioni sindacali (CGIL, CISL, UIL);
- gruppo di lavoro della Conferenza dei Servizi;
- i membri esterni della Commissione Mista Conciliativa;
- la referente per la comunicazione nominata dal Presidente del Coordinamento delle associazioni di volontariato.

Coordinamento: Ufficio Relazioni con il Pubblico.