

REGIONE DEL VENETO

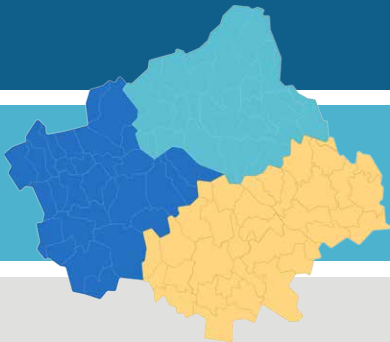


**ULSS2**  
MARCA TREVIGIANA



# CARTA DEI SERVIZI SANITARI E SOCIO-SANITARI

Valori e impegni dell'Azienda  
ULSS 2 Marca trevigiana



**1<sup>a</sup> edizione**

# SOMMARIO

Presentazione del Direttore Generale	5
<b>1. ASPETTI METODOLOGICI</b>	<b>7</b>
<b>2. I VALORI AZIENDALI</b>	<b>11</b>
<b>3. L'AZIENDA ULSS 2 MARCA TREVIGIANA</b>	<b>13</b>
<b>4. I LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA</b>	<b>17</b>
<b>5. I SERVIZI E GLI IMPEGNI PER AREA ASSISTENZIALE</b>	<b>18</b>
5.1 PREVENZIONE COLLETTIVA E SANITÀ PUBBLICA	18
Presentazione	18
Gli impegni	19
5.2 ASSISTENZA TERRITORIALE	22
Presentazione	22
Gli impegni	40
5.3 ASSISTENZA OSPEDALIERA	45
Presentazione	45
Gli impegni	47
<b>6. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>48</b>
<b>7. MODALITÀ di ACCESSO ALLE PRESTAZIONI</b>	<b>54</b>
<b>8. TUTELA DEL CITTADINO</b>	<b>56</b>
<b>9. GLI IMPEGNI AZIENDALI TRASVERSALI</b>	<b>58</b>
Quadro normativo e fonti utilizzate	64
Allegati	66

## PRESENTAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

*La Carta dei Servizi regola il rapporto fra l'Azienda e i cittadini. Con questa pubblicazione l'ULSS 2 Marca trevigiana sottoscrive un patto 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.*

*Creare le condizioni per un corretto rapporto con i servizi sociosanitari significa facilitare il cittadino che di essi necessita, ma anche agevolare i meccanismi di verifica e crescita da parte dell'Azienda. Questo si traduce in erogare servizi qualitativamente più elevati perché sono gli utenti che dispongono dello strumento per verificare e valutare l'offerta delle prestazioni.*

*Tale filosofia, in linea con quanto previsto dalle linee sia nazionali che regionali, ha fatto giungere questa Azienda alla quarta edizione della propria Carta dei Servizi; allo stesso tempo la presente Carta costituisce la prima edizione per l'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana, e presenta la novità di un'offerta di servizi su scala provinciale con la fusione delle tre ULSS preesistenti.*

*Una realtà chiamata ad erogare assistenza ad un territorio socialmente variegato, ricco di attività produttive e imprenditoriali, su cui vive quasi un milione di abitanti, legati da una forte identità con la propria terra, con la propria cultura e con il proprio sistema sanitario, nato e sviluppatosi su una grande sensibilità all'attenzione, alla solidarietà ed al soccorso.*

*La consapevolezza di quanto è diffusa questa sensibilità aumenta la responsabilità dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana.*

*La Carta dei Servizi, quindi, è il frutto di un lavoro mirato non solo all'ottimizzazione dei rapporti tra cittadino e istituzione ma anche ad una sempre maggiore garanzia e tutela dell'assistito e ad un accrescimento continuo della trasparenza. Due obiettivi prioritari e irrinunciabili per l'ULSS 2 proprio perché su di essi si fonda il rapporto grazie al quale l'Azienda ed il cittadino sono attori dell'efficienza del servizio sanitario.*

*Il Direttore Generale  
Dr. Francesco Benazzi*

## 1. ASPETTI METODOLOGICI

Il presente documento costituisce la prima edizione della Carta dei Servizi dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana, a seguito dell'accorpamento territoriale delle ex Ulss 7 Pieve di Soligo, Ulss 8 Asolo, e Ulss 9 Treviso.

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 questo 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.aulss2.veneto.it](http://www.aulss2.veneto.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"*<sup>1</sup>,
- 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"*<sup>2</sup>,
- le linee guida emesse nel 1995 *"Attuazione della Carta dei Servizi nel sistema sanitario nazionale"*<sup>3</sup>.
- 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.

Ulteriore importante riferimento normativo è stata la Legge Regionale n. 19 del 25 ottobre 2016, Istituzione dell'Ente di governance della sanità regionale veneta deno-

<sup>1</sup> Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 Febbraio 1994

<sup>2</sup> Gazzetta Ufficiale n. 261 dell'8 Novembre 1994

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

minato "Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero".  
*Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS.*

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 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", il Manuale del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione della Regione Veneto, 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 le Aziende Ulss e Ospedaliere a livello nazionale, in collaborazione con l'Agenzia Valutazione Civica di Cittadinanza Attiva.

È infine stato considerato l'Atto Aziendale dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana 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 2 Marca trevigiana 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.*

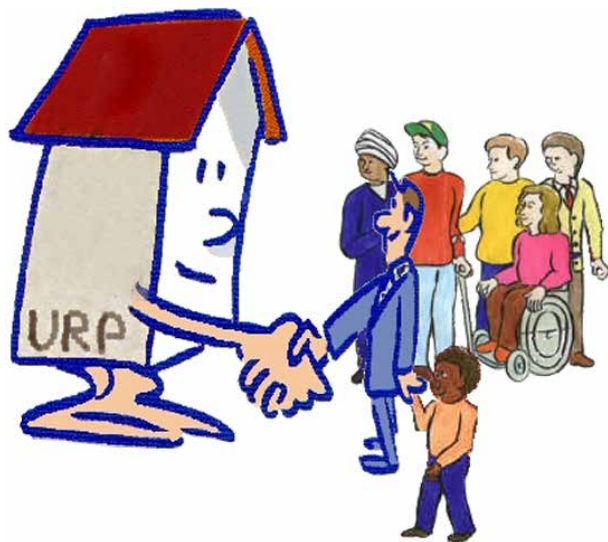
La scelta aziendale è stata quella di dichiarare gli impegni aziendali associando ad ogni impegno una o più delle dimensioni di qualità come di seguito descritte:

- 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. dislocazione 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 sintesi "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.
- 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.

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,
- Elenco Associazioni di Volontariato,
- Guide ai Servizi delle Unità Operative, a disposizione presso il singolo servizio e nel sito internet aziendale [www.aulss2.veneto.it](http://www.aulss2.veneto.it),
- Opuscoli Informativi all'utenza realizzati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, disponibili presso gli sportelli aziendali e nel sito internet aziendale [www.aulss2.veneto.it](http://www.aulss2.veneto.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. 143 del 25 Gennaio 2018) sono i seguenti:

- **centralità della persona e umanizzazione dell'Azienda:** riconoscere l'individuo come persona costituisce il presupposto per promuovere la sua titolarità rispetto a una serie articolata di diritti inalienabili ma anche per sostenere le sue peculiari prerogative culturali, sociali, fisiche e etiche e nel contempo, per favorirne il contesto di vita affinché le sue capacità e le sue potenzialità possano esprimersi. La centralità della persona è principio ordinatore di tutto il sistema dell'accoglienza e dell'organizzazione dei servizi dell'Azienda, la quale persegue la soddisfazione dei reali bisogni dei singoli;
- **unicità dell'Azienda e integrazione socio-sanitaria:** l'Azienda si riconosce con un approccio unico e coerente nelle diverse articolazioni organizzative e nella molteplicità delle figure professionali che contiene. Presupposto di tale approccio univoco è la condivisione della mission e degli obiettivi aziendali nel quadro del sistema sanitario nazionale e regionale;
- **coinvolgimento e partecipazione dei cittadini:** l'Azienda riconosce la Comunità come partner nella fase di programmazione e valutazione dei servizi, per la condivisione degli obiettivi, per accrescere la consapevolezza nelle scelte relative alla propria salute, per valorizzare una visione imperniata sulla coesione sociale e sulla responsabilizzazione diffusa, guidando i percorsi e le risorse spesso informali e spontanee in una logica di sistema e di rete;
- **approccio multiprofessionale:** per la presa in carico della persona nel singolo intervento e nei percorsi assistenziali anche attraverso:
  - l'integrazione operativa di più competenze professionali nel singolo intervento mediante il lavoro di équipe;
  - la continuità nei percorsi ospedale-territorio, valorizzando i rapporti con i medici convenzionati (Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, Specialisti Ambulatoriali Interni), le strutture private accreditate e le altre strutture assistenziali presenti sul territorio in un'ottica di globalità dell'intervento;
  - lo sviluppo di percorsi diagnostico-terapeutici volti a garantire appropriatezza, efficacia, efficienza ed equità nel trattamento e nell'accesso ai servizi.
- **innovazione e ricerca:** intesa da un lato come promozione dello sviluppo costante di nuove conoscenze e competenze, dall'altro come ricerca del con-

tinuo miglioramento. La pratica professionale e clinica deve essere guidata dalle più aggiornate tecniche e procedure per le quali si disponga di provata evidenza al fine di assicurare gli standard più elevati nel rispetto dei criteri di appropriatezza. A tal fine l'Azienda promuove la formazione continua del personale quale strumento di miglioramento dell'assistenza e di accrescimento del capitale umano;

- **trasparenza:** 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 e del suo stato di salute;
- **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;
- **buona amministrazione:** l'Azienda garantisce il soddisfacimento dei bisogni di salute nel rispetto delle risorse a disposizione e nel miglior rapporto costi-benefici. Gli obiettivi dell'Azienda, intesi quali risultati concreti e misurabili orientati a realizzare la propria missione in un dato arco temporale, sono definiti dalla programmazione regionale e dalla programmazione aziendale, sulla base dei riscontri epidemiologici e dei bisogni espressi dalla comunità locale.

### 3. L'AZIENDA ULSS 2 MARCA TREVIGIANA

L'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana nasce come nuova denominazione dell'ex Azienda Ulss n.9 di Treviso, e incorpora le ex Aziende Ulss n.7 di Pieve di Soligo e Ulss n.8 di Asolo. Il bacino di utenza della nuova Azienda comprende una popolazione di 887.420 abitanti al 31 dicembre 2017.

A livello territoriale l'Azienda è articolata su 4 Distretti come strutture di riferimento per le cure primarie vicine ai luoghi di vita dei cittadini: Distretto Treviso Nord, Distretto Treviso Sud, Distretto Asolo, Distretto Pieve di Soligo.

L'ambito territoriale di riferimento comprende i seguenti 95 Comuni: Altivole, Arcade, Asolo, Borso del Grappa, Breda di Piave, Caerano di San Marco, Cappella Maggiore, Carbonera, Casale sul Sile, Casier, Castelcuoco, Castelfranco Veneto, Castello di Godego, Cavaso del Tomba, Cessalto, Chiarano, Cimadolmo, Cison di Valmarino, Codognè, Colle Umberto, Conegliano, Cordignano, Cornuda, Crespano del Grappa, Crocetta del Montello, Farra di Soligo, Follina, Fontanelle, Fonte, Fregona, Gaiarine, Giavera del Montello, Godega di Sant'Urbano, Gorgo al Monticano, Istrana, Loria, Mansuè, Mareno di Piave, Maser, Maserada, Meduna di Livenza, Miane, Mogliano Veneto, Monastier, Monfumo, Montebelluna, Morgano, Moriago della Battaglia, Motta di Livenza, Nervesa della Battaglia, Oderzo, Ormelle, Orsago, Paderno del Grappa, Paese, Pederobba, Pieve di Soligo, Ponte di Piave, Ponzano Veneto, Portobuffolè, Possagno, Povegliano, Preganziol, Quinto di Treviso, Refrontolo, Resana, Revine Lago, Riese Pio X, Roncade, San Biagio di Callalta, San Polo di Piave, Salgareda, San Fior, San Pietro di Feletto, San Vendemiano, San Zenone degli Ezzelini, Santa Lucia di Piave, Sarmede, Segusino, Sernaglia della Battaglia, Silea, Spresiano, Susegana, Tarzo, Trevignano, Treviso, Valdobbiadene, Vazzola, Vedelago, Vidor, Villorba, Vittorio Veneto, Volpago del Montello, Zenson di Piave, Zero Branco.



La rappresentazione grafica del logo aziendale, ai sensi della Delibera della Giunta Regionale n.2169 del 23/12/2016, è la seguente:



La rete ospedaliera, costituita da 1 Ospedale hub, 2 ospedali nodi di rete, 4 ospedali spoke e da 4 strutture ospedaliere private accreditate, è dotata di un totale di circa 2.500 posti letto e garantisce il ricovero in ospedale per la diagnosi e cura delle malattie che richiedono interventi di urgenza o emergenza, per acuti compreso l'ambito riabilitativo che non possono essere trattate in ambulatorio o a domicilio.

Infine il Dipartimento di Prevenzione ha come missione la promozione della salute delle persone e della comunità, la prevenzione delle malattie e il miglioramento della qualità della vita della popolazione. L'Assistenza primaria garantisce le prestazioni di prevenzione, diagnosi e cura mediante l'attività dei medici di medicina generale (MMG), dei pediatri di libera scelta (PLS) e dei medici di continuità assistenziale che assicurano le prestazioni di primo livello nonché l'accesso ai servizi specialistici.

La nuova Azienda ha nel suo territorio 557 tra medici di medicina generale e pediatri di libera scelta. Si arriva a quasi 1.000 professionisti se si aggiungono gli specialisti ambulatoriali interni. Questo dà la dimensione della nuova Azienda ULSS 2 Marca trevigiana e delle nuove sfide a cui dovrà tendere questa azienda in termini di efficienza e organizzazione del servizio.

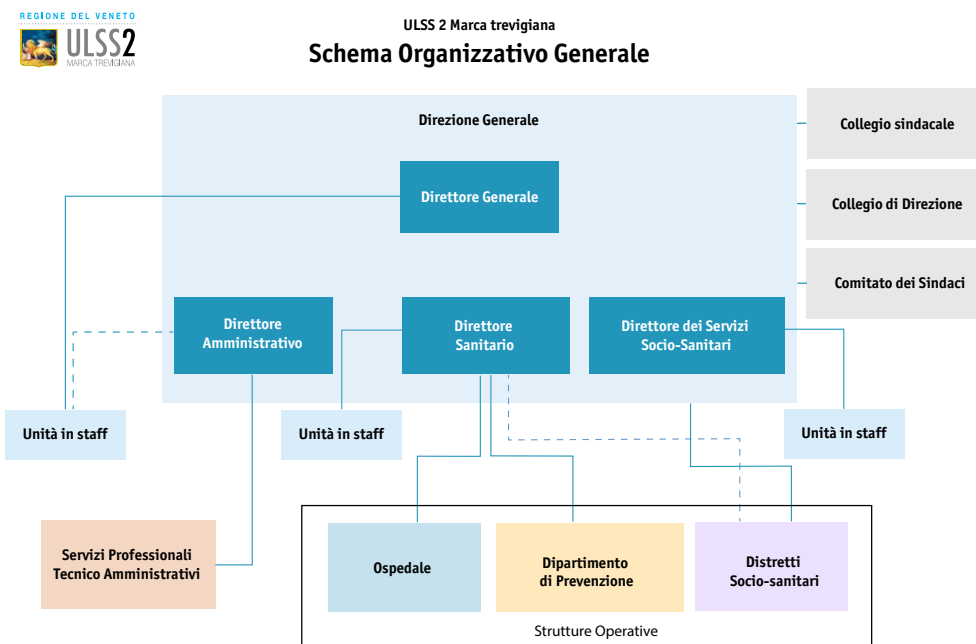
La **missione** dell'Azienda ULSS 2 consiste nel rispondere alla domanda di salute della comunità, erogando prestazioni di assistenza sanitaria, socio-sanitaria e sociale così come definito dalla programmazione regionale, secondo principi di buon andamento dell'amministrazione e orientando la propria organizzazione e attività ai bisogni della persona, all'integrazione tra servizi sanitari e la comunità locale e allo sviluppo di percorsi diagnostici terapeutici volti a garantire appropriatezza, efficacia, efficienza ed equità nel trattamento e nell'accesso ai servizi.

La **visione**: l'Azienda si riconosce nel principio universalistico 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 e sull'innovazione tecnologica, gestionale e sulle migliori pratiche cliniche e assistenziali. La risposta ai bisogni di salute è data con la definizione di percorsi assistenziali innovativi finalizzati a garantire la continuità delle cure, l'integrazione degli operatori e dei servizi e un utilizzo appropriato ed equo delle risorse.

## ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Con Deliberazione del Direttore Generale n. 143 del 25 Gennaio 2018 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 dei 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:

- Ospedale
- Dipartimento di Prevenzione



## AREA SOCIO-SANITARIA

afferisce al Direttore dei Servizi Socio-Sanitari e comprende le seguenti Aree:

- Distretti Socio-Sanitari
- Area Infanzia, Adolescenza, Famiglia e Consulteri
- Area Dipendenze
- Area Salute Mentale
- Area Disabilità e Non Autosufficienza

## AREA AMMINISTRATIVA

afferisce al Direttore Amministrativo e comprende:

- Servizi Professionali Tecnico-Amministrativi

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

- Strutture Operative;
- Dipartimenti strutturali e funzionali;
- Unità Operative Complesse, Semplici, Semplici a valenza Dipartimentale e Aggregazioni Funzionali.

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 funzionalmente al Coordinamento dei Distretti e alla Direzione Socio-Sanitaria 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 affidata 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:

- PREVENZIONE COLLETTIVA E SANITÀ PUBBLICA**
- 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

### 5.1 PREVENZIONE COLLETTIVA E SANITÀ PUBBLICA

#### Presentazione

In questi ambiti l'Azienda ULSS 2 offre alla comunità un sistema coordinato di azioni di prevenzione e di promozione della salute che accompagna le persone in tutte le fasi e i contesti della vita, perché possano restare sane, attive e indipendenti anche nelle età più avanzate, con l'impegno a ridurre quanto più possibile le disuguaglianze in salute.

L'Azienda ULSS 2, avvalendosi principalmente dei servizi del Dipartimento di Prevenzione, ma anche di altri servizi aziendali e in alcuni casi dei medici di medicina generale e dei pediatri di libera scelta, garantisce queste attività:

- sorveglianza, prevenzione e controllo delle malattie infettive e parassitarie, inclusi i programmi vaccinali;
- tutela della collettività dai rischi sanitari negli ambienti di vita, anche con riferimento agli effetti sanitari degli inquinanti ambientali e alla prevenzione dei traumi da incidenti stradali e domestici;
- sorveglianza e prevenzione delle malattie croniche, incluse l'educazione alla salute, la promozione di stili di vita sani, l'organizzazione di programmi di screening;
- sorveglianza, prevenzione e tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- sicurezza alimentare e tutela della salute dei consumatori;
- sorveglianza e prevenzione nutrizionale;
- tutela della salute nelle attività sportive;
- attività medico legali per finalità pubbliche;
- raccolta, analisi e comunicazione dei dati epidemiologici relativi allo stato di salute della comunità;
- sanità pubblica veterinaria che comprende:
  - sorveglianza epidemiologica delle popolazioni animali e profilassi delle malattie infettive e parassitarie;
  - igiene urbana veterinaria;
  - farmacovigilanza veterinaria;
  - igiene delle produzioni zootecniche;
  - tutela igienica sanitaria degli alimenti di origine animale.

Di seguito si rappresentano gli impegni aziendali per l'area di **Prevenzione collettiva e sanità pubblica**, specificati per dimensioni di qualità.

#### Gli impegni

L'AZIENDA SI IMPEGNA A:	DIMENSIONI DI QUALITÀ	
<b>Sorveglianza, prevenzione e controllo delle malattie infettive e parassitarie, inclusi i programmi vaccinali</b>	1.1 Garantire le vaccinazioni previste dai calendari nazionale e regionale in ambiente accogliente e adeguato per tutte le persone che accedono agli ambulatori territoriali 1.2 Garantire l'attività vaccinale, di prevenzione dei rischi dovuti al viaggio e di informazione per i viaggiatori internazionali 1.3 Garantire le vaccinazioni per i soggetti a rischio come previsto dai piani vaccinali e dalle norme di riferimento 1.4 Assicurare le attività di sorveglianza e garantire l'attuazione degli interventi di controllo delle malattie infettive	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> <li>• Informazione e Comunicazione</li> </ul>
<b>Tutela della collettività dai rischi sanitari negli ambienti di vita</b>	1.5 Assicurare, anche in concorso con gli altri Enti preposti, la vigilanza sulle condizioni di sicurezza e salubrità degli edifici sia ad uso privato che pubblico, con particolare riguardo nei confronti di quelli ad uso sanitario e sociosanitario 1.6 Assicurare la tutela degli ambienti di vita dagli inquinanti, concorrendo alla valutazione dell'impatto sulla salute derivante dall'esposizione a fattori di rischio ambientale 1.7 Promuovere negli strumenti di regolazione edilizia ed urbanistica l'uso di criteri che considerino l'attività fisica, la sicurezza stradale e in generale la promozione della salute	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Informazione e Comunicazione</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>

<b>Sorveglianza e prevenzione delle malattie croniche, incluse l'educazione alla salute, la promozione di stili di vita sani, l'organizzazione di programmi di screening</b>	<p>1.8 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</p> <p>1.9 Promuovere alleanze tra stakeholder, istituzionali e non, per attuare azioni a sostegno della salute e promuovere il benessere in tutte le fasce di età</p> <p>1.10 Realizzare campagne informative e formative di promozione della salute sui principali fattori di rischio (fumo, alcol, cattiva alimentazione, mancata attività motoria, tossicodipendenze...)</p> <p>1.11 Assicurare la sorveglianza, l'analisi e la comunicazione dei dati sulla diffusione delle malattie croniche e sui loro fattori di rischio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> <li>• Informazione e Comunicazione</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
<b>Sorveglianza, prevenzione e tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro</b>	<p>1.12 Assicurare la sorveglianza epidemiologica dei rischi e dei danni correlati al lavoro</p> <p>1.13 Garantire le attività di vigilanza e controllo sui luoghi di lavoro previste dalla normativa specifica</p> <p>1.14 Garantire la sorveglianza sanitaria degli ex esposti a cancerogeni nei luoghi di lavoro</p> <p>1.15 Promuovere interventi per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali e per il miglioramento della salute nei luoghi di lavoro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Informazione e Comunicazione</li> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> </ul>
<b>Sicurezza alimentare</b>	<p>1.16 Garantire la sorveglianza sulla salute degli animali con particolare riferimento alle zoonosi alimentari</p> <p>1.17 Garantire il controllo sull'alimentazione animale, sul corretto uso del farmaco e sul benessere animale</p> <p>1.18 Garantire il controllo sui prodotti di origine animale e vegetale destinati al consumo umano nelle fasi di produzione, trasformazione e vendita</p> <p>1.19 Garantire il controllo sulla potabilità delle acque</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> <li>• Informazione e Comunicazione</li> </ul>

<b>Sorveglianza e prevenzione nutrizionale</b>	<p>1.20 Attuare programmi di informazione e promozione per l'adozione di corrette abitudini alimentari sia rivolte alla popolazione generale che a specifici setting</p> <p>1.21 Promuovere e sostenere l'allattamento al seno</p> <p>1.22 Assicurare il supporto ad enti, istituzioni e su richiesta a privati nella redazione dei capitolati d'appalto e nella predisposizione dei menu della ristorazione collettiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> </ul>
<b>Tutela della salute nelle attività sportive</b>	<p>1.23 Assicurare le attività finalizzate all'idoneità alla pratica sportiva agonistica per minorenni e persone con disabilità</p> <p>1.24 Garantire l'accesso ad una palestra con programmi personalizzati e supervisionati da un team di specialisti, per soggetti con riconosciute patologie croniche</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> </ul>
<b>Attività medico legali per finalità pubbliche</b>	<p>1.25 Garantire l'effettuazione degli accertamenti e dell'attività certificativa medico legale nell'ambito della disabilità</p> <p>1.26 Garantire l'effettuazione degli accertamenti e dell'attività certificativa medico legale di pertinenza della Commissione Medica Locale nell'ambito dell'idoneità alla guida e per il porto d'armi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> </ul>
<b>Tutela della salute degli animali ed igiene urbana</b>	<p>1.27 Garantire il controllo delle epizootie e delle zoonosi non alimentari</p> <p>1.28 Assicurare l'aggiornamento dell'anagrafe canina e felina e la sterilizzazione dei cani vaganti/ randagi e delle colonie feline</p> <p>1.29 Gestire le problematiche correlate alla convivenza uomo-animale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Informazione e Comunicazione</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>

## 5.2 ASSISTENZA TERRITORIALE

### Presentazione

Il Distretto è luogo privilegiato di gestione e di coordinamento funzionale ed organizzativo della rete dei servizi socio-sanitari e sanitari territoriali e centro di riferimento per l'accesso a tutti i servizi dell'Azienda ULSS. Il Distretto assicura un'integrazione armonica con gli ambiti istituzionali (es. Comuni) e altri soggetti quali organizzazioni di volontariato, cooperative e ONLUS che hanno un impatto sempre crescente nell'erogazione dell'assistenza in aree quali: anziani, disabili, salute mentale, dipendenze, area materno-infantile e, recentemente, migrazione e marginalità sociale.

Il Distretto è, dunque, l'articolazione dell'Azienda ULSS deputata al perseguimento dell'integrazione tra le diverse strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-assistenziali presenti sul territorio, in modo da assicurare una risposta coordinata e continua ai bisogni della popolazione.

Nel dettaglio afferiscono al livello distrettuale le seguenti attività:

- assistenza medica primaria (medicina/pediatria di famiglia, continuità assistenziale);
- assistenza infermieristica;
- assistenza sociale;
- assistenza domiciliare e assistenza domiciliare integrata;
- cure palliative;
- assistenza consultoriale per la promozione e la tutela dell'infanzia e della famiglia, compresi la mediazione, l'affido e l'adozione;
- assistenza neuropsichiatrica e psicologica infantile ed adolescenziale; assistenza scolastica e inserimento lavorativo per persone disabili, con dipendenza patologica e con sofferenza mentale;
- assistenza residenziale e semiresidenziale nelle aree della disabilità, delle dipendenze, della salute mentale e dell'età evolutiva;
- assistenza residenziale, semiresidenziale ed intermedia per adulti-anziani non autosufficienti;
- assistenza farmaceutica;
- assistenza specialistica territoriale;
- riabilitazione;
- assistenza protesica;
- azioni di supporto nell'ambito della prevenzione delle malattie e promozione della salute;
- assistenza penitenziaria.

Di seguito si rappresenta l'articolazione dei Distretti Socio sanitari sul territorio dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana.

DISTRETTI	N. COMUNI AFFERENTI	Maschi 31.12.2017	Femmine 31.12.2017	Popolazione 31.12.2017
TREVISO NORD	26	104.764	107.154	211.918
TREVISO SUD	11	101.763	107.675	209.438
PIEVE DI SOLIGO	28	105.306	109.863	215.169
ASOLO	30	124.131	126.764	250.895
Totale	95	435.964	451.456	887.420

### CURE PRIMARIE

Le Cure Primarie rappresentano il primo contatto del Cittadino con i Servizi Sanitari. Sono il sistema di cure erogate vicino ai luoghi di vita delle persone, che si integra, quando necessario, con i Servizi Sociali dei Comuni.

Le Cure Primarie sono il luogo dove i professionisti intervengono, con le loro diverse competenze, per garantire una presa in carico globale del cittadino.

Si rivolgono alla popolazione di ogni fascia di età con bisogni socio-sanitari o di prevenzione. Se presenti nel Distretto di appartenenza, le Cure Primarie assicurano anche l'erogazione delle prestazioni sanitarie dedicate alla medicina penitenziaria (per adulti e minori).

Si fanno carico dell'aspetto complessivo della salute della persona ed indirizzano, quando opportuno, ai vari servizi e livelli di erogazione delle cure e dell'assistenza per garantire le risposte più appropriate al bisogno di salute. Assicurano interventi atti a mantenere o migliorare le coperture in ambito vaccinale e degli screening di popolazione, per la diagnosi precoce delle malattie oncologiche.

Vengono garantite da risorse professionali proprie dell'Azienda ULSS 2 ma anche da risorse che hanno con l'Azienda un rapporto di tipo convenzionale: Medici di Medicina Generale (MMG), Pediatri di Libera Scelta (PLS), Medici dei Servizi di Continuità Assistenziale (C.A., ex Guardia Medica).

Le Cure Primarie si articolano in:

- 1. Cure domiciliari, erogate attraverso il Servizio di Assistenza Domiciliare di base ed Integrata (ADI)**
- 2. Assistenza erogata dai Medici di Medicina Generale**
- 3. Assistenza erogata dai Pediatri di Libera Scelta**
- 4. Assistenza erogata dalla Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica)**

### 1. Servizio di Assistenza Domiciliare di base ed Integrata

L'assistenza domiciliare offre cure gratuite a domicilio e viene richiesta dal Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta.

Ha lo scopo di mantenere nel proprio ambiente di vita le persone con problemi di non autosufficienza psicofisica, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete familiare e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

Gli obiettivi principali sono di:

- favorire la deospedalizzazione, nel caso di persona ricoverata in ambiente ospedaliero;
- sostenere il recupero funzionale e il mantenimento dell'autonomia;
- supportare il nucleo familiare;
- evitare e/o ritardare l'istituzionalizzazione;
- ottimizzare le risorse.

In caso di dimissione ospedaliera con bisogno di prosecuzione delle cure a domicilio, anche il medico di reparto può richiedere direttamente al Distretto in cui risiede il paziente l'attivazione dell'assistenza domiciliare.

### 2. Il Medico di Medicina Generale

È il primo punto di riferimento del servizio sanitario pubblico per i problemi di salute della popolazione adulta (con età maggiore di 14 anni).

Il Medico di Medicina Generale (MMG) aiuta gli utenti a costruire percorsi di salute e di assistenza su misura, secondo i loro bisogni e preferenze. Orienta nell'accesso alla rete locale dei servizi socio sanitari ospedalieri e territoriali. Per questi motivi il Medico di Medicina Generale viene scelto dall'utente, per costruire un rapporto di fiducia e favorire la continuità delle cure nel tempo.

Le prestazioni assistenziali erogate dai MMG sono:

- gestione delle patologie acute e croniche in accordo con il malato e secondo la miglior pratica. Quando necessario, può avvalersi di consulenze di Medici Specialisti del servizio sanitario;
- gestione dei malati nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Programmata (ADP) o Integrata (ADI);
- assistenza programmata nei Centri Servizi (Case di Riposo) e nelle Collettività;
- consulenze in caso di comparsa di sintomi importanti e persistenti, al fine di valutare insieme le scelte terapeutiche e/o diagnostiche adeguate;

- promozione di stili di vita salutari e raccomandazioni per le procedure di prevenzione offerte dal servizio sanitario quali vaccinazioni, programmi di screening oncologici e per persone che presentano particolari predisposizioni.

### 3. Il Pediatra di Libera Scelta

Il Pediatra di Libera Scelta (PLS) è medico specialista in pediatria. È preposto alla tutela dell'infanzia, dell'età evolutiva e dell'adolescenza. Svolge funzioni di prevenzione e cura per l'età pediatrica, da 0 a 14 anni di età. Collabora in forma attiva con l'organizzazione distrettuale nella realizzazione di programmi e obiettivi finalizzati alla tutela della salute dell'infanzia, della madre e della famiglia, secondo modalità e obiettivi dei progetti regionali Cure Primarie e Salute Infanzia.

Le prestazioni assistenziali erogate dai PLS sono:

- gestione delle patologie acute e croniche secondo la miglior pratica e in accordo con il malato;
- valutazione dello sviluppo neurosensoriale, motorio, psichico e affettivo del bambino, in particolare con i bilanci di salute;
- interventi appropriati di promozione della salute;
- gestione dei malati nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Programmata (ADP) o Integrata (ADI);
- assistenza programmata nelle Residenze Protette e nelle Collettività;
- assistenza ambulatoriale programmata;
- assistenza domiciliare ai pazienti terminali.

Quest'ultima forma di assistenza assicura interventi domiciliari a pazienti che, per rilevanti e perduranti malattie, necessitano di cure mediche, ma non possono recarsi nello studio del medico. L'assistenza viene garantita dopo valutazione, tramite UVMD distrettuale.

### 4. Continuità Assistenziale (Ex Guardia Medica)

Il Servizio di Continuità Assistenziale C.A. (ex Guardia Medica) integra l'attività del Medico di Famiglia e del Pediatra di Libera Scelta nelle ore notturne, nelle giornate prefestive e festive, al fine di garantire un'assistenza medica per tutto l'arco della giornata, per tutti i giorni della settimana.

Il servizio è assicurato gratuitamente ed è rivolto a tutta la popolazione di ogni fascia d'età residente nella Regione Veneto.

*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 della C.A. assicurano tutte quelle prestazioni sanitarie non differibili che richiedano l'intervento o il consulto di un medico. In particolare, vengono assicurate le prestazioni sanitarie non differibili, ossia i problemi che richiedono l'intervento del medico e non possono essere rinviati alle ore 8.00, cioè all'orario di presa in carico del Medico Curante o del Pediatra.

### **Guardia Pediatrica**

Il Servizio di Guardia Pediatrica (anche denominato Ambulatorio Pediatrico del sabato), integra l'attività del Pediatra di Libera Scelta nei sabati (non festivi) e nei prefestivi (laddove attivato) al fine di garantire un'assistenza pediatrica nei giorni in cui non è disponibile il Pediatra di Libera Scelta. Il Servizio si rivolge alla popolazione da 0 a 14 anni. È assicurato gratuitamente a tutti gli assistiti dal Servizio Sanitario della Regione Veneto residenti nella AULSS.

È possibile rivolgersi al Medico della Guardia Pediatrica per le prestazioni sanitarie "non differibili", per problemi non rinviabili alla successiva apertura del proprio medico di fiducia (non per ripetizione di ricette, certificati, consigli alimentari).

### **CURE PALLIATIVE**

L'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana 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 2 si avvale della collaborazione e delle esperienze dell'associazionismo che si occupa del tema.

Le cure palliative possono essere erogate in ambulatorio di cure simultanee (in collaborazione con gli specialisti oncologi), a domicilio e/o in Hospice e nei Centri di Servizio (case di Riposo).

Le équipe di cure domiciliari (ADI) e di cure palliative sono fortemente integrate per rispondere con continuità 7 giorni su 7 alle esigenze dei pazienti in carico.

## **INFANZIA, ADOLESCENZA, FAMIGLIA E CONSULTORI**

La struttura è articolata in due servizi:

### **1. Servizio per l'Età Evolutiva**

### **2. Consultorio Familiare**

Modalità d'accesso

Tutte le prestazioni sono gratuite e sono garantite previo appuntamento, anche senza impegnativa del Medico di Medicina Generale.

### **1. Servizio per l'Età Evolutiva**

I genitori di bambini o ragazzi fino ai 17 anni che nutrono dubbi in merito a possibili difficoltà emotivo-affettive o di comportamento, linguaggio, apprendimento, motricità, socializzazione del figlio, o che, pur non avendo dubbi propri, hanno ricevuto il suggerimento di approfondire le ragioni delle difficoltà dagli insegnanti, dal pediatra o dal medico di famiglia, possono rivolgersi al Servizio per l'Età Evolutiva dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana per richiedere una consulenza o una valutazione.

Il Servizio territoriale offre alla popolazione compresa tra 0 e 17 anni attività di:

- diagnosi, cura e riabilitazione dei disturbi psicologici, relazionali, neurologici e neuropsichiatrici;
- consulenza ai genitori su problematiche legate allo sviluppo e interventi di sostegno alla genitorialità;
- integrazione scolastica e sociale di minori con disabilità ai sensi della L. 104/92 e relative certificazioni;
- valutazione e sostegno, in collaborazione con il Consultorio Familiare, e con il Servizio Sociale Comunale, di minori in situazione di tutela, anche su mandato dell'Autorità Giudiziaria.

**Valutazione e diagnosi.** I genitori o il tutore legale possono fare richiesta di intervento telefonando alle sedi territoriali del Servizio; a questa domanda seguono una consulenza o una valutazione. Al termine del percorso di valutazione verrà fatta una restituzione diagnostica ed un'eventuale proposta terapeutica, se necessaria; ai genitori verrà consegnata anche una relazione scritta contenente:

- i risultati degli accertamenti eseguiti;
- la diagnosi;
- gli eventuali trattamenti ritenuti necessari.

**Presenza in carico.** Dopo la fase diagnostica, se gli specialisti del Servizio Età Evolutiva lo riterranno necessario, verrà attivato un percorso di cura/riabilitazione, condiviso con il paziente e la sua famiglia; le prestazioni saranno effettuate da un singolo pro-

fessionista o da un'équipe multiprofessionale e possono includere una o più tipologie di trattamento terapeutico (logopedia, psicomotricità ecc.).

Il SEE collabora con altri Servizi ospedalieri e territoriali dell'Azienda ULSS 2 e con le istituzioni scolastiche per l'integrazione degli alunni disabili.

Il Servizio mette a disposizione un'équipe multi-professionale integrata costituita da neuropsichiatri infantili, fisiatri, foniatrici, psicologi, educatori professionali, fisioterapisti, neuropsicomotricisti, logopedisti e assistenti sociali, con presenza degli specialisti variamente articolata presso le sedi dei Distretti socio-sanitari.



## 2. Consultorio Familiare

È un servizio di assistenza, sostegno e consulenza al singolo, alla coppia e alla famiglia. Le prestazioni sono offerte a persone in età compresa tra i 14 e i 65 anni.

Le finalità del Servizio sono:

- fornire l'assistenza sanitaria, psicologica e sociale per la preparazione alla maternità ed alla paternità responsabili, sia biologica che adottiva;
- assicurare l'assistenza psicologica e sociale per i problemi della coppia e della famiglia;
- intervenire, in collaborazione con gli organi giudiziari, nelle situazioni di protezione dei minori in linea con quanto previsto dalla carta dei diritti del bambino dell'ONU.

Il Servizio mette a disposizione un'équipe multi-professionale integrata costituita da ginecologi, ostetriche, infermieri, psicologi, educatori, assistenti sociali, con presenza degli specialisti variamente articolata presso le sedi dei Distretti socio-sanitari.

### Gravidanza

- assistenza ostetrico ginecologica: viene fornita per tutta la durata della gravidanza e nel dopo parto; è opportuno che la donna si rivolga al Consultorio Familiare per fissare il primo appuntamento preferibilmente entro la 13ª settimana di gestazione;
- corsi di accompagnamento alla nascita: a supporto della maternità e paternità responsabile vengono tenuti in tutte le sedi dei consultori cicli di incontri ai quali intervengono diversi specialisti: ostetrica, pediatria, psicologo, ginecologo;
- sostegno all'allattamento; sia individualmente con il supporto dell'ostetrica consultoriale sia, in alcune sedi, in piccoli gruppi di neomamme.

### Interruzione Volontaria della Gravidanza (IVG)

- rilascio certificati per IVG: il certificato viene rilasciato dopo consulenze mediche, psicologiche e/o sociali anche per le minorenni, alle quali il consultorio garantisce l'aiuto e il sostegno in ogni fase. L'IVG può avvenire con modalità farmacologica o chirurgica su precisa indicazione del ginecologo consultoriale;
- sostegno post IVG: si effettuano colloqui e valutazioni ginecologiche successivi all'IVG finalizzati al supporto della procreazione responsabile rivolti anche alle minorenni;
- prescrizione "pillola del giorno dopo". Viene prescritta solo alla diretta interessata e deve essere assunta entro 72 ore dal rapporto a rischio.

**Altre consulenze e visite ginecologiche:** finalizzate a garantire il benessere psicofisico e sessuale della donna nelle diverse fasi di vita e dedicate ai seguenti settori:

- contraccezione;
- consulenze preconcezionali;
- infertilità;
- problematiche sessuali;
- problematiche legate alla menopausa.

**Consultorio giovani:** in tutte le sedi gli adolescenti e i giovani possono ricevere consulenze psicologiche e ginecologiche per problematiche relative alla vita di relazione e alla sessualità.

**Consulenza per problemi psicologici, sociali e relazionali:** può essere rivolta al singolo, alla coppia e alla famiglia per problemi che possono emergere durante il ciclo vitale.

**Adozione:** informazione, sensibilizzazione, valutazione e sostegno pre e post adottivo per le adozioni nazionali e internazionali.

**Affidamento familiare:** informazioni, corsi di sensibilizzazione e preparazione all'affidamento familiare, sostegno alle famiglie affidatarie.

**Mediazione familiare:** è un percorso in cui una coppia in fase di separazione o già separata/divorziata necessita di un professionista neutrale che la aiuti a raggiungere accordi concreti e duraturi su alcune decisioni.

## DISABILITÀ E NON AUTOSUFFICIENZA

### 1. Disabilità

L'Unità Operativa Disabilità risponde ai bisogni della persona con disabilità, promuovendo risposte globali ed unitarie finalizzate al suo benessere.

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

L'unità operativa:

- svolge attività di programmazione, gestione e coordinamento degli interventi rivolti a persone con disabilità in ogni ambiente di vita ed in riferimento ai servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari;
- garantisce lo sviluppo di progetti personalizzati che riconoscano bisogni e potenzialità delle persone prese in carico, definendo a partire da questi, obiettivi specifici nel massimo rispetto della persona, della sua realtà familiare e del contesto socio-culturale di appartenenza;
- opera in tutto il territorio dell'Azienda ULSS2 Marca trevigiana, in maniera integrata con le altre istituzioni, i soggetti del privato sociale, le associazioni, i servizi sociali dei Comuni e gli altri servizi socio-sanitari.

Le aree di attività condotte dall'unità operativa sono:

- assicura le Unità Valutative Multidimensionali Distrettuali per la risposta ai bisogni assistenziali delle persone con disabilità, con valutazioni effettuate in ambiente ospedaliero e territoriale;
- gestisce le modalità di accesso ai servizi erogati dalle strutture per persone con disabilità;
- gestisce le modalità di accesso alle Impegnative di Cura Domiciliare tipo P ed F;
- collabora con il servizio di amministratore di sostegno.

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)
- Servizi Distrettuali Età Adulta (SDEA), composti da psicologi, assistenti sociali ed educatori, 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 ed improvvise 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 e gravissima (Impegnative di Cura Domiciliare ICDp), programmi "Vita Indipendente" per persone con gravi disabilità fisicomotorie (Impegnative di Cura Domiciliare ICDf). Interventi attivati per favorire l'attuazione di programmi personalizzati finalizzati a favorire l'autonomia della persona con disabilità.
- Contributi economici. È prevista l'erogazione di Impegnative di Cura Domiciliare: ICDB, ICDm ed ICDA.

#### Servizi residenziali

- Comunità Alloggio, RSA per persone con disabilità 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 o 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.

#### Polo Disabilità

Il Polo Disabilità è una struttura ubicata a Mogliano Veneto, costituita da due Comunità Alloggio ed una RSA, finalizzata al superamento della dimensione della grande istituzione a favore del miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza attraverso:

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

I servizi residenziali, con contribuzione da parte della Regione Veneto, prevedono una retta alberghiera a carico dell'utente.





## 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: orientamento e formazione al lavoro; mediazione al collocamento, anche ai sensi della L.68/99; mantenimento del posto di lavoro. Attiva e gestisce progetti di inserimento sociale in contesto lavorativo per persone con disabilità complessa.
- Integrazione sociale: vengono realizzati numerosi progetti, sia specificamente da parte del Servizio Integrazione Sociale (con sede a Treviso) 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.

## 2. Non Autosufficienza

L'Unità Operativa Non Autosufficienza risponde ai bisogni della persona anziana non autosufficiente, promuovendo risposte globali ed unitarie finalizzate al suo benessere. 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'unità operativa:

- svolge attività di programmazione, gestione e coordinamento degli interventi rivolti a persone non autosufficienti in ogni ambiente di vita ed in riferimento ai servizi residenziali, semi-residenziali e domiciliari;



- garantisce lo sviluppo di progetti personalizzati che riconoscano bisogni e potenzialità delle persone prese in carico, definendo a partire da questi, obiettivi specifici nel massimo rispetto della persona, della sua realtà familiare e del contesto socio-culturale di appartenenza;
- opera in tutto il territorio dell'Azienda ULSS2 Marca trevigiana, in maniera integrata con le altre istituzioni, i soggetti del privato sociale, le associazioni, i servizi sociali dei Comuni e gli altri servizi socio-sanitari.

Le aree di attività condotte dall'unità operativa sono:

- assicura le Unità Valutative Multidimensionali Distrettuali per la risposta ai bisogni assistenziali delle persone anziane, con valutazioni effettuate in ambiente ospedaliero e territoriale;
- gestisce le modalità di accesso ai servizi erogati dalle strutture per anziani;
- gestisce le modalità di accesso alle Impegnative di Cura Domiciliare tipo M, A e SLA;
- collabora con il Centro Disturbi Cognitivi e Demenze ed il terzo settore per le attività dei Centri Sollievo;
- gestisce l'accesso al Telesoccorso / Telemonitoraggio;
- collabora con il servizio di amministratore di sostegno.

Si rivolge a:

persone anziane non autosufficienti e loro familiari. L'accesso ai vari servizi è gratuito per ciò che attiene alla valutazione, avviene tramite presentazione di una domanda al Comune o al Distretto Socio Sanitario di residenza della persona.

I Servizi semiresidenziali e residenziali, con contribuzione da parte della Regione Veneto, prevedono una retta alberghiera a carico dell'utente.

Nel territorio sono presenti **centri servizi residenziali (o Case di Riposo) e semiresidenziali (Centri Diurni)** per persone anziane non autosufficienti, a cui si accede previa valutazione UVMD.

Il ricovero nelle strutture residenziali per anziani non autosufficienti con la contribuzione regionale alla retta (Impegnativa di Residenza, che dipende dal profilo di autonomia della persona) avviene attraverso una graduatoria gestita dall'ULSS e aggiornata con cadenza quindicinale. Il punteggio è connesso alla valutazione dei bisogni (scheda SVaMA).

Le strutture residenziali, o Case di Riposo, riservano alcuni posti letto per ricoveri che servono a superare una **temporanea** situazione di difficoltà. Questa può insorgere a seguito di un evento acuto gestito al proprio domicilio, al momento della dimissione ospedaliera oppure nel caso in cui la famiglia, che assiste a domicilio la persona non

autosufficiente, necessita di un momentaneo sostegno (ad esempio nei casi di un ricovero programmato o vacanze dei familiari).

A questo servizio si accede dopo valutazione UVMD su proposta del reparto ospedaliero in cui la persona è ricoverata o, dal domicilio, rivolgendosi all'ufficio Servizi Sociali del proprio Comune di residenza, dove verrà compilato con l'assistente sociale il modulo di segnalazione.

Per quanto riguarda i **servizi dedicati a persone con demenza (rete Alzheimer)**, è presente nel territorio una rete socio-sanitaria dedicata ai malati di demenza/Alzheimer e ai loro familiari, che si compone di nodi e servizi:

- i **Centri Sollievo** gestiti da associazioni di volontariato, che gratuitamente ospitano/intrattengono una o due volte alla settimana per circa 3 ore persone con demenza lieve e medio/lieve autosufficienti. Si possono avere informazioni in merito presso i Servizi Sociali comunali;
- il **Servizio ad Alta Protezione Alzheimer (SAPA)**, presso i Centri di Servizio autorizzati a questo tipo di accoglienza, mette a disposizione dei posti di ricovero temporaneo per un periodo di due mesi. L'accesso al nucleo SAPA avviene previa valutazione UVMD, su indirizzo geriatrico da parte del Centro per il Decadimento Cognitivo e le Demenze;
- 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. Le finalità sono quelle di dare informazioni ai familiari e condividerne i problemi fornendo un supporto per la loro risoluzione.

Il **servizio di telesoccorso** prevede che al cittadino venga fornito un mini apparecchio dotato di pulsante, che, se premuto, segnala al centro operativo la chiamata di emergenza. Dopo una verifica, vengono immediatamente avvisati i parenti o i vicini e, ove necessario, il Medico di Medicina Generale o il 118.

Periodicamente, poi, il centro operativo si mette in comunicazione telefonica con l'utente, per conoscere le sue condizioni fisiche e per accertare che l'apparecchio sia funzionante.

Il centro operativo è funzionante 24 ore su 24.

È possibile richiedere il servizio presso l'ufficio Servizi Sociali del proprio comune di residenza, attraverso apposito modulo di attivazione.

### **Impegnativa di Cura Domiciliare**

È un contributo erogato per l'assistenza delle persone non autosufficienti al proprio domicilio. Serve ad acquistare direttamente prestazioni di supporto e assistenza nella vita quotidiana, ad integrazione delle attività di assistenza domiciliare dell'ULSS.

Le 5 tipologie di ICD sono rivolte a:

- utenti con basso bisogno assistenziale (ICDb), verificato dalla rete dei Servizi Sociali e dal Medico di Medicina Generale, con ISEE familiare inferiore a 16.631,71 €;
- utenti con medio bisogno assistenziale (ICDm), verificato dal Distretto Socio Sanitario, con presenza di demenze di tutti i tipi accompagnate da gravi disturbi comportamentali o con maggior bisogno assistenziale rilevabile dal profilo SVaMA, con ISEE familiare inferiore a 16.631,71 €;
- utenti con alto bisogno assistenziale (ICDa), verificato dal Distretto Socio Sanitario, con disabilità gravissime e in condizione di dipendenza vitale che necessitano a domicilio di assistenza continua nelle 24 ore, con ISEE familiare inferiore a 60.000,00 €;
- utenti con grave disabilità psichica e intellettiva (ICDp), già interventi di promozione dell'autonomia personale e di aiuto personale;
- utenti con grave disabilità fisico-motoria (ICDf): persone in età adulta, con capacità di autodeterminazione e grave disabilità fisico-motoria, (già progetti di vita indipendente).

Ulteriori requisiti sono specificati nel modulo di domanda.

Per queste ICD gli importi del contributo sono variabili in funzione del reddito o del progetto assistenziale. Per eventuali informazioni, sono a disposizione i Servizi Sociali dei Comuni.

## **DIPENDENZE**

### **Il Dipartimento per le Dipendenze**

Il Dipartimento per le Dipendenze rappresenta la soluzione organizzativa che garantisce l'integrazione tra le varie competenze ed attività nell'area delle dipendenze, sia a livello intra che extra aziendale.

Con il termine *Dipartimento* si intende una particolare forma organizzativa, costituita da più unità operative che perseguono comuni finalità e sono, quindi, fra loro interdipendenti, pur mantenendo la propria autonomia e responsabilità tecnico-funzionale e gestionale.

Fanno parte del Dipartimento:

- le Unità Operative specialistiche aziendali (Ser.D.),
- le comunità terapeutiche del privato sociale,
- le associazioni del volontariato attive nell'area dipendenze,
- altre entità dell'area pubblica e del privato che direttamente o indirettamente si occupano di dipendenze.

Il Dipartimento si configura dunque come una agenzia del territorio al cui interno sono presenti componenti sanitarie e sociali.

Il Direttore del Dipartimento, nominato dal Direttore Generale tra i responsabili di U.O. che compongono il Dipartimento stesso, coordina la rete complessiva dei servizi pubblici e privati che operano nel territorio nelle dipendenze patologiche.

Il Comitato Operativo ristretto, nominato dal Direttore Generale, è formato dai rappresentanti delle strutture pubbliche e private di settore ed è l'organo di programmazione interna ed esterna e di coordinamento del Dipartimento per le Dipendenze. Ad esso compete la predisposizione del "progetto generale d'intervento", a partire dall'identificazione delle priorità e delle possibili soluzioni.

### **Il Servizio per le Dipendenze (Ser.D.)**

È un Servizio che fa parte del Dipartimento per le Dipendenze e che si coordina sul piano tecnico-operativo con gli altri servizi e strutture a questo afferenti.

Il Ser.D. ha la finalità di prevenire, diagnosticare e curare le problematiche connesse all'uso o alla dipendenza da sostanze psicotrope e le problematiche comportamentali, assicurando assistenza e cercando di migliorare la qualità della vita delle persone con dipendenza patologica. L'obiettivo del Ser.D. è il soddisfacimento dei bisogni di salute e la riduzione della mortalità e delle condizioni psicopatologiche nonché delle malattie infettive correlate, in coerenza con la normativa nazionale e regionale.

Il Ser.D., direttamente o tramite il Dipartimento per le Dipendenze, stabilisce inoltre rapporti e collaborazioni con gli altri Servizi sanitari e socio-sanitari dell'Azienda Ulss, territoriali e/o ospedalieri, con gli altri Ser.D. della Regione, con i Comuni dell'Ulss e con le loro aggregazioni, con le Comunità Terapeutiche e le Cooperative Sociali e il Volontariato attivi nel reinserimento delle persone con problemi di abuso/dipendenza.

All'interno del Ser.D. opera una équipe multidisciplinare, composta da professionisti di differenti competenze (medici, psicologi, assistenti sociali, educatori professionali, infermieri) per garantire una presa in carico globale ed unitaria che valorizza la centralità della persona.

Il percorso di osservazione e diagnosi, attuato nella fase iniziale, è finalizzato a proporre trattamenti terapeutico-riabilitativi individualizzati, integrati e flessibili.

Il Ser.D. si occupa di tutte le problematiche correlate al trattamento delle dipendenze patologiche, compreso il Gioco d'Azzardo Problematico (GAP), attraverso strategie multidisciplinari di recupero e assistenza, sia dal punto di vista sanitario, sia da quello educativo, sociale e psicologico, mettendo in atto interventi di tutela della salute e di reinserimento nel tessuto sociale.

Particolare attenzione è rivolta alla prevenzione delle malattie infettive, alle patologie croniche correlate all'abuso di sostanze, alla qualità della vita e all'integrazione sociale della persona.

Inoltre l'attività del Ser.D. sul territorio prevede interventi di prevenzione e di aggancio precoce, in collaborazione con gli Enti Locali, la scuola, il privato sociale, le associazioni. Le azioni di prevenzione possono comprendere interventi di sensibilizzazione e promozione della salute dei giovani, nelle scuole e nei luoghi di ritrovo.

All'interno del territorio dell'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana sono presenti tre Unità Operative Ser.D. con sedi a Treviso e Oderzo, Castelfranco e Conegliano.

Al Ser.D. possono accedere tutti i cittadini italiani e gli stranieri regolarmente iscritti al SSN, anche minorenni. L'accesso avviene nella sede di competenza territoriale, in base alla propria residenza. È possibile accedere a un Ser.D. collocato in una provincia diversa da quella di residenza, se autorizzati dalla Azienda Ulss di appartenenza.

L'accesso al Ser.D. è diretto e le prestazioni erogate sono gratuite. Non è richiesto il pagamento di ticket, né la richiesta del medico di base. È consigliabile telefonare preventivamente per concordare un appuntamento.

Per chi si rivolge al Ser.D. è garantito il pieno rispetto del diritto all'anonimato (se richiesto dall'utente). I professionisti del Ser.D. sono tenuti in ogni caso alla riservatezza, in conformità alla legge sulla privacy (D.Lgs 196/2003).

### **Le prestazioni offerte dai Ser.D.**

- Interventi medico farmacologici per abuso o dipendenza da sostanze stupefacenti
- Interventi psicologici
- Interventi socio-educativi
- Interventi socio-riabilitativi
- Invio a programmi terapeutici semiresidenziali e residenziali in strutture accreditate (pianificazione e valutazione del progetto terapeutico con le strutture)
- Interventi su pazienti in carcere
- Interventi per abuso e dipendenza da alcol
- Interventi per smettere di fumare
- Interventi per la dipendenza da gioco d'azzardo
- Interventi di prevenzione e promozione della salute nelle scuole, nei luoghi di ritrovo dei giovani, a livello territoriale sulla popolazione generale
- Interventi di screening per le Malattie Sessualmente Trasmissibili

*L'accesso al Ser.D. è diretto e le prestazioni erogate sono gratuite.*

*Per chi si rivolge al Ser.D. è garantito il pieno rispetto del diritto all'anonimato, in conformità alla legge sulla privacy.*

## SALUTE MENTALE

Le attività territoriali ed ospedaliere dell'assistenza psichiatrica nell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana sono coordinate sotto un'unica direzione nel Dipartimento di Salute Mentale (DSM).

Il DSM dell'Azienda ULSS2 comprende tre Unità Operative Complesse (UOC) coincidenti con i territori dei Distretti Socio Sanitari, così come segue:



- UOC Distretto di Treviso, che organizza e eroga l'assistenza e le cure psichiatriche per un territorio di circa 450.000 abitanti e nella quale sono presenti quattro Centri di Salute Mentale e tre Servizi Psichiatrici di Diagnosi e Cura;
- UOC Distretto di Asolo, che organizza e eroga l'assistenza e le cure psichiatriche per un territorio di circa 250.000 abitanti e nella quale sono presenti due Centri di Salute Mentale, con tre sedi ambulatoriali annesse, e un Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura;
- UOC Distretto di Pieve di Soligo, che organizza e eroga l'assistenza e le cure psichiatriche per un territorio di circa 220.000 abitanti e nella quale sono presenti due Centri di Salute Mentale, con una terza sede di CSM satellite ad orario parziale, e un Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura.

Ogni UOC è dotata di autonomia clinica ed organizzativa ed ha a capo un direttore per le attività diagnostiche, terapeutiche e per gli aspetti organizzativi.

Il Dipartimento comprende inoltre due Unità Operative Semplici Dipartimentali (UOSD), la UOSD Percorsi riabilitativi e integrazione distrettuale, per i percorsi di tipo riabilitativo in regime residenziale e semiresidenziale, e la UOSD Psicologia Ospedaliera, per i percorsi dedicati alla gestione delle conseguenze psichiche delle malattie organiche e al miglioramento della relazione medico-paziente.

Le UOSD si avvalgono di funzioni e operatività articolate in ogni singola Unità Operativa Complessa e organizzazione trasversale afferente alla Direzione di Dipartimento.

Il Dipartimento di Salute Mentale dispone di uno specifico organo di Direzione, in cui il direttore è supportato da un Comitato Tecnico con funzioni tecnico-scientifico-organizzative.

Il DSM opera per la prevenzione, la cura e la riabilitazione di ogni forma di disturbo mentale. Il modello cui si ispira, coerentemente agli indirizzi della Regione Veneto, è quello di psichiatria di comunità, centrato cioè su una piena integrazione degli interventi nell'ambito della comunità locale, ove il paziente vive, con un approccio

primariamente extraospedaliero. A tal fine, attraverso la suddetta organizzazione, coordina un sistema articolato di strutture in grado di fornire sul territorio risposte ambulatoriali, semiresidenziali e residenziali e in ambito ospedaliero garantisce l'attività di consulenza per il Pronto Soccorso e per gli altri reparti dell'Ospedale e il ricovero presso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura nelle situazioni d'acuzie di tipo psichiatrico.

Tutti gli interventi terapeutici e riabilitativi sono attuati attraverso progetti personalizzati, condivisi con il paziente, del quale viene valorizzato il ruolo di protagonista e la responsabilità che ne consegue. In particolare i percorsi riabilitativi sono volti a sviluppare le potenzialità dell'utente, a favorirne l'autonomie e le capacità e a contrastare gli aspetti residui della malattia.

Per lo svolgimento delle attività di tipo riabilitativo e di inclusione sociale, il DSM si avvale del rapporto con il privato sociale accreditato e, nell'ambito delle convenzioni con il privato sociale per la gestione integrata dei servizi socio-sanitari residenziali e semiresidenziali a favore degli utenti, il DSM cura le specifiche interfacce operative che attuano programmi concordati diretti e monitorati dal DSM. Particolare attenzione viene data in questo contesto ai percorsi riabilitativi in ambito lavorativo produttivo e alle possibilità di reinserimento nel mondo del lavoro, attraverso collaborazioni con il SIL, con la Provincia e con le associazioni del privato sociale.

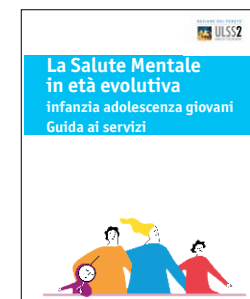
Il DSM mantiene un continuo confronto e collaborazione con le Associazioni dei familiari, degli utenti e del volontariato e favorisce la piena partecipazione di tutti i portatori di interesse alle sue attività organizzative.

Opera altresì per la promozione della salute mentale con iniziative che coinvolgono attivamente la rete sociale e la cittadinanza contro il pregiudizio sulla malattia mentale e facilitando a tal proposito la diffusione di informazioni corrette e complete.

Per ulteriori informazioni è presente nel sito web dell'Azienda ULSS2 Marca Trevigiana un'area dedicata alla Salute Mentale.

### 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



## Gli impegni

L'AZIENDA SI IMPEGNA A:		DIMENSIONI DI QUALITÀ
<b>Assistenza Domiciliare</b>	2.1 Perseguire con l'utente e i suoi caregivers la continuità della presa in carico dei soggetti fragili attraverso la presenza sul territorio del personale dell'ADI, la presenza di punti di accesso sia logistici che telefonici, l'erogazione delle cure infermieristiche, mediche specialistiche e di riabilitazione, il coordinamento con i medici convenzionati (Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, Continuità Assistenziale), la gestione delle transizioni degli utenti fragili tra i vari setting assistenziali del territorio (domicilio, ospedale, centri servizi, strutture di ricovero intermedie) e altre strutture assistenziali presenti, in un'ottica di globalità dell'intervento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza ed orientamento</li> <li>• Equità di accesso</li> <li>• Continuità nel tempo</li> <li>• Personalizzazione e umanizzazione</li> <li>• Tutela della fragilità, tutela della privacy</li> <li>• Coinvolgimento partecipazione e ascolto</li> <li>• Multidimensionalità e globalità degli interventi</li> </ul>
<b>Medico di Medicina Generale (MMG) e Pediatra di Libera Scelta (PLS)</b>	2.2 Assicurare la continuità delle cure e degli interventi. Essere il primo punto di riferimento del servizio sanitario pubblico per i problemi di salute della popolazione adulta. Rappresentare la figura che guida nei percorsi assistenziali e nell'accesso alla rete locale dei servizi socio sanitari ospedalieri e territoriali, gli utenti a lui affidati. Costruire e mantenere nel tempo un rapporto di fiducia e favorire la continuità delle cure per i propri assistiti. Partecipare inoltre ai programmi di Assistenza Domiciliare e di Cure Palliative, secondo le modalità organizzative concordate con l'Unità Operativa di Cure Primarie e Cure Palliative del Distretto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanzia e tutela</li> <li>• Continuità nel tempo</li> <li>• Coinvolgimento, partecipazione e ascolto</li> <li>• Guida e orientamento</li> </ul>

<b>Continuità Assistenziale (Ex Guardia Medica)</b>	2.3 Integrare l'attività del Medico di Famiglia e del Pediatra di Libera Scelta, assicurando tutte quelle prestazioni sanitarie non differibili che richiedano l'intervento o il consulto di un medico, sia in ambulatorio che al domicilio. Garantire il servizio tutte le domeniche e i festivi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e tutte le notti dalle ore 20.00 alle ore 8.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanzia e Tutela</li> <li>• Continuità nel tempo</li> </ul>
<b>Farmaceutica territoriale</b>	2.4 Garantire a tutti i medici prescrittori un'informazione puntuale e aggiornata sul <b>corretto utilizzo</b> , la <b>gestione</b> e la <b>sicurezza d'uso dei farmaci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazione e Comunicazione</li> </ul>
	2.5 Controllare l'attività di <b>dispensazione dei farmaci</b> 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"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
<b>Servizi amministrativi territoriali</b>	2.6 Facilitare l'accesso ai servizi erogati attraverso la presenza <b>sportelli amministrativi distrettuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e orientamento</li> </ul>
<b>Assistenza Sociale e Socio-Sanitaria alla Persona</b>  <b>Aspetti Generali per le Aree: Disabilità, Anziani, Infanzia Adolescenza Famiglia e Consulteri, Dipendenze</b>	2.7 Valutare le domande di accesso ai servizi garantendo lo svolgimento delle UVMD ( <b>Unità Valutative Multidimensionali Distrettuali</b> ) per l'approvazione di <b>progetti individuali</b> nelle aree Anziani, Disabilità e Dipendenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> </ul>
	2.8 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 <b>specifiche progettualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> </ul>

<b>Disabilità</b>	2.9 Favorire l'integrazione e la permanenza delle persone con disabilità nel proprio ambiente di vita tramite <b>specifiche progettualità domiciliari</b> e di integrazione sociale e la presenza di centri diurni e di attività innovative a carattere diurno. Garantire l'accesso a contesti di vita abitativa a persone con disabilità prive di sostegno familiare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
	2.10 Favorire l' <b>integrazione scolastica</b> degli alunni disabili garantendo, da parte del Servizio Età Evolutiva, percorsi diagnostici prioritari e la partecipazione degli specialisti alle Commissioni dedicate all'accertamento della disabilità (L. 104/1992 e s.m.i.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
	2.11 Promuovere l' <b>inserimento e l'integrazione lavorativa</b> delle persone con disabilità ai sensi dell'art.1 L.68/99 e della L.R. 16/2001, valutando le potenzialità e i bisogni individuali delle persone disabili e delle aziende, programmando, gestendo e monitorando i percorsi individualizzati d'integrazione lavorativa ed inclusione sociale in ambito lavorativo, anche attraverso la stipula di 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). Compito del SIL è altresì promuovere collaborazioni fra soggetti istituzionali del mondo imprenditoriale, del sistema della formazione professionale e della cooperazione sociale/Terzo settore, del volontariato che opera specificamente nel settore e delle associazioni dei disabili e dei familiari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>

<b>Anziani</b>	2.12 Garantire e supportare le persone con <b>demenza/Alzheimer</b> 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"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Informazione e Comunicazione</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
	2.13 Garantire l' <b>accessibilità alla graduatoria delle case di riposo</b> (Centri di Servizio per Anziani) consultabile da Distretti, Comuni, Centri di Servizio per Anziani	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e orientamento</li> </ul>
<b>Infanzia Adolescenza, Famiglia e Consulteri</b>	2.14 Garantire il rilascio ai genitori di una <b>relazione dettagliata al termine di tutti i percorsi di valutazione diagnostica</b> effettuati dal Servizio Età Evolutiva o Neuropsichiatria Infantile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Informazione e Comunicazione</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
	2.15 Garantire alle famiglie che hanno in affido un minore e alle famiglie adottive, in tutte le fasi del percorso, un <b>sostegno a carattere prioritario e costante</b>	
	2.16 Garantire, nell'attività dei Consulteri Familiari, la <b>presa in carico prioritaria</b> di minori, coppie e famiglie in condizioni di particolare fragilità psicosociale offrendo interventi ad alta integrazione psico-socio-sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
<b>Dipendenze</b>	2.17 Garantire l'attività di prevenzione nell'ambito delle dipendenze promuovendo <b>campagne informative e sensibilizzazione sul territorio</b> con particolare attenzione alle scuole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazione e Comunicazione</li> </ul>
	2.18 Garantire ai <b>familiari delle persone con problematiche di dipendenza da sostanze psicoattive legali e illegali e comportamentali interventi di sostegno</b> sia a livello individuale che di gruppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>

<b>Salute Mentale</b>	2.19 Fornire <b>risposte alle richieste ordinarie e urgenti, in tema di salute mentale</b> , di persone e famiglie attraverso i Centri di Salute Mentale anche con accessi diretti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> </ul>
	2.20 Sostenere l' <b>integrazione tra il DSM e gli altri servizi territoriali</b> e le aree socio-sanitarie per offrire la miglior presa in carico possibile dei problemi complessi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> </ul>
	2.21 Garantire una accurata valutazione dei problemi del paziente che afferisce al DSM e, secondo il criterio della intensità del bisogno, fornire un <b>progetto terapeutico riabilitativo personalizzato</b> , favorendo forme innovative di terapia e di inclusione sociale e un utilizzo trasparente delle liste d'attesa ai percorsi riabilitativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> <li>• Informazione e Comunicazione</li> <li>• Aspetti alberghieri e comfort</li> </ul>
	2.22 Favorire la <b>promozione della salute mentale</b> anche attraverso l'organizzazione di iniziative informative per il contrasto ai pregiudizi e la lotta allo stigma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazione e Comunicazione</li> </ul>

## 5.3 ASSISTENZA OSPEDALIERA

### Presentazione

L'“Ospedale” è la struttura tecnico-funzionale mediante la quale l'Azienda assicura nel proprio bacino territoriale l'erogazione dell'assistenza ospedaliera corrispondente ai livelli essenziali di assistenza stabiliti dalle norme nazionali e regionali, in modo unitario ed integrato con gli altri servizi sanitari e socio-sanitari, in conformità alla pianificazione sanitaria regionale, comprendendo anche attività di formazione e di ricerca. La Legge regionale n 23 del 29 giugno 2012 identifica l'ospedale come: “luogo deputato alla cura dell'acuzie e dell'immediata post acuzie, mentre la gestione della cronicità viene affidata all'organizzazione dell'assistenza territoriale”.

L'Ospedale per acuti è quindi la struttura aziendale in cui vengono erogate prestazioni di ricovero relative a pazienti con patologie in fase acuta o nell'immediata fase di post-acuzie ed è orientato ad un modello basato su livelli di intensità delle cure. Nell'Ospedale per acuti vengono collocate anche attività di riabilitazione e le attività ambulatoriali specialistiche di secondo livello, la cui erogazione sia legata o ad attività di monitoraggio del paziente nella logica della presa in carico o ad esecuzione di prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche di particolare complessità.

La elevata complessità delle sistema ospedale fa sì che per dare risposta a tutti i potenziali e crescenti bisogni di salute e per una gestione ottimale delle cure e delle risorse, l'assistenza erogata vada inserita in un sistema di offerta strutturato secondo una logica di rete coordinata, secondo modelli Hub & Spoke. Questo modello prevede la concentrazione della casistica più complessa, o che richiede più complessi sistemi produttivi, in un numero limitato di centri (Hub) che trattino volumi di attività tali da garantire la migliore qualità dell'assistenza erogata e il migliore utilizzo delle risorse organizzative disponibili.

L'attività di tali centri è fortemente integrata attraverso connessioni funzionali con quella dei centri periferici (Spoke) che assicurano l'assistenza per la casistica residua.

In questa ottica la Regione Veneto definisce due livelli a seconda delle funzioni da garantire:

- **Ospedali di riferimento provinciale.** Devono disporre di specialità di base e medio livello per il territorio di riferimento e la presenza di alte specialità per un territorio più ampio, costituendo centri Hub.
- **Presidi ospedalieri di rete.** Hanno dotazione minima composta da Pronto Soccorso e specialità di base e di media complessità assicurati in “rete” con il precedente livello, costituendo centri Spoke.

Oltre ai due livelli sopradescritti sono previste strutture per acuti integrative della rete anche ad indirizzo monospécialistico, denominate "Ospedali nodi della rete", che possono avere il servizio di emergenza-urgenza. Per gli Ospedali monospécialistici si potranno prevedere forme gestionali anche di diritto privato.

La programmazione regionale (DGR n.2122 del 19.11.2013) prevede, per l'esercizio della funzione ospedaliera, nel territorio dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana i seguenti ospedali.

- Ospedale HUB di riferimento: **TREVISO**
- Presidio ospedaliero unico di rete con 2 sedi: **CONEGLIANO** e **VITTORIO VENETO**
- Presidio ospedaliero unico di rete con 2 sedi: **CASTELFRANCO** E **MONTEBELLUNA**
- Ospedale Nodo di Rete: **ODERZO**
- Ospedale Nodo di Rete monospécialistico riabilitativo di riferimento regionale: **MOTTA DI LIVENZA**

Questi ospedali qualificano il loro ruolo in una logica di rete coordinata, secondo modelli Hub & Spoke, sia tra loro che nella rete ospedaliera regionale.

L'Azienda assicura l'assistenza ospedaliera offrendo prestazioni di: pronto soccorso, ricovero ordinario, ricovero diurno, day service, week surgery.

## PRONTO SOCCORSO

**PRONTO SOCCORSO**

**TRIAGE - Codice colore e priorità d'accesso**

**EMERGENCY: Colour Code And Priority Order**

**URGENCES: Code Couleur Et Priorité D'accès**

**CODICE ROSSO - CODE RED - CODE ROUGE**

**CODICE GIALLO - CODE YELLOW - CODE JAUNE**

**CODICE VERDE - CODE GREEN - CODE VERT**

**CODICE BIANCO - CODE WHITE - CODE BLANC**

**PRONTO SOCCORSO**  
PAGAMENTO TICKET

Le disposizioni stabiliscono il pagamento della quota fissa di accesso di **25 euro** e del ticket sulle prestazioni erogate in Pronto Soccorso.

Prima di allontanarsi dal Pronto Soccorso l'utente deve ritirare il Verbale di Pronto Soccorso e la documentazione che lo riguarda.

**Esibire sempre eventuali esenzioni al personale medico.**

**ATTENZIONE**

Pagano il ticket in ogni caso, anche se esenti, i pazienti che:

- autonomamente si allontanano dal Pronto Soccorso, per qualsiasi motivo, **prima di ritirare il verbale di chiusura dell'accesso;**
- si allontanano dall'ospedale **senza rientrare in Pronto Soccorso dopo una prestazione specialistica erogata in altro reparto** presso il quale non sia già stata effettuata la chiusura del verbale.

## Gli impegni

L'AZIENDA SI IMPEGNA A:	DIMENSIONI DI QUALITÀ	
<b>Ricoveri</b>	3.1 Garantire per le persone ricoverate un adeguato <b>orario di visita giornaliero</b> e la possibilità di <b>colloquio con il medico di riferimento per le persone autorizzate</b> (Guide ai servizi e/o avvisi presso le U.O.)	• Personalizzazione e Umanizzazione
	3.2 Assicurare il servizio di <b>assistenza religiosa</b> , secondo quanto previsto dalle convenzioni in essere	• Accoglienza e Orientamento • Personalizzazione e Umanizzazione
	3.3 Promuovere e sostenere <b>attività ricreative e formative presso le Unità Operative dell'area pediatrica degli ospedali</b> dell'Azienda, ad es.: attività di gioco, animazione e laboratori creativi in collaborazione con i volontari di alcune Associazioni	• Personalizzazione e Umanizzazione
	3.4 Garantire durante il ricovero la possibilità di <b>scelta di menu diversificati per i degenti</b>	• Accoglienza e Orientamento • Aspetti alberghieri e comfort
	3.5 Garantire per ogni utente ricoverato la <b>possibilità di usufruire di spazi di deposito personali</b> , ad es: armadietto	• Aspetti alberghieri e comfort
	3.6 Garantire, all'accesso per ricovero ordinario, la possibilità di <b>indicare le persone autorizzate a ricevere informazioni sullo stato di salute</b>	• Garanzia e Tutela
<b>Ricoveri</b>	3.7 Garantire la presenza di alcuni <b>servizi aggiuntivi</b> , ad es: bar, distributori automatici, edicola	• Aspetti alberghieri e comfort
<b>Pronto Soccorso</b>	3.8 Garantire all'ingresso in Pronto Soccorso la <b>valutazione da parte di personale sanitario dedicato</b> , l'inserimento nella lista dei pazienti in attesa e l'assegnazione di un codice colore in base alla gravità, seguendo una metodologia standardizzata a livello internazionale	• Garanzia e Tutela



## 6. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

### 6.1 ACCESSO ALLE PRESTAZIONI: PRIORITÀ E TEMPI D'ATTESA

La gestione delle liste di attesa in Azienda ULSS 2 Marca trevigiana 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:

**U = Urgente:** la prestazione deve essere garantita entro 24 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

**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 90 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.

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: la pubblicazione di questi dati viene aggiornata con cadenza quadrimestrale nel sito internet aziendale <https://www.aulss2.veneto.it/prenotare-prestazione/tempi-attesa-priorita-tariffa-rorio-regionale>.

### 6.2 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 nucleo familiare 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, per branca specialistica, di 36,15 €. La quota fissa di Pronto Soccorso 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.

Poiché 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.) (DPCM 12/01/2017).

Per malattia rara:

- malattie rare (DPCM 12/01/2017).

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 (DPCM 12/01/2017).

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

### Modalità di pagamento del ticket

I pagamenti si possono effettuare presso:

- le emettitrici automatiche nelle sedi sanitarie dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana inserendo l'apposito modulo di pagamento dalla parte del codice a barre, stampato in alto, nell'apposita fessura, oppure digitando il "Codice di pagamento". L'emettitrice darà conferma dell'importo e, a pagamento avvenuto, produrrà regolare ricevuta;
- pagamento online con carta di credito collegandosi al sito internet [www.aulss2.veneto.it](http://www.aulss2.veneto.it), area "Servizi Online - Pagamenti";
- presso gli Uffici Cassa dei Presidi Ospedalieri o sportelli distrettuali abilitati al Servizio Cassa;
- presso gli sportelli nelle sedi sanitarie dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana abilitati al solo pagamento con carte di credito/debito/pre-pagate abilitate ai circuiti PAGOBANCOMAT, CIRRUS MAESTRO, VISA e MASTERCARD.

## 6.3 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 alcuni casi l'informazione preventiva può essere tralasciata, ad esempio nelle procedure già conosciute, semplici o comuni – quali 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.

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

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.

I cittadini possono elaborare le proprie Dichiarazioni Anticipate di Trattamento (DAT) secondo le modalità previste dalla legge, e realizzare una pianificazione delle cure condivisa con il curante in caso di "patologia cronica e invalidante o caratterizzata da inarrestabile evoluzione con prognosi infausta".

#### 6.4 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 2 Marca trevigiana 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 2 Marca trevigiana si è dotata di due "strumenti" dedicati a tale scopo: l'Ufficio Privacy e il Regolamento concernente la protezione dei dati personali.

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.



Il Regolamento concernente la protezione dei dati personali descrive le modalità del trattamento dei dati e le procedure organizzative a tutela della riservatezza in ambito sanitario; in particolare definisce:

- le responsabilità e le istruzioni impartite ai soggetti preposti al trattamento (delegati e autorizzati);
- le azioni per la gestione dei rischi e per l'adozione di adeguate misure di sicurezza secondo il principio della responsabilizzazione (accountability) nel trattamento dei dati;
- gli adempimenti necessari, ai sensi della normativa vigente, a rilevanza interna ed esterna.

Entrambi gli elementi sopra descritti costituiscono gli strumenti del "percorso Privacy" dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana e generano un'attività, soggetta a costante aggiornamento, di promozione di una cultura del rispetto verso l'utente e della sua riservatezza e dignità.

#### 6.5 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 sistematico e diffuso delle attività per la gestione del Rischio Clinico, del Sistema Qualità secondo gli standard di Accreditamento istituzionale e di Accreditamento 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

### 7.1 CENTRO UNICO PRENOTAZIONI (CUP) E CUP ONLINE

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 ONLINE).

Le **disdette** delle prenotazioni, nei termini previsti dal regolamento aziendale, possono essere fatte:

- telefonicamente;
- allo sportello;
- online dal sito aziendale.

Le prestazioni così prenotate possono essere erogate presso le strutture pubbliche o presso le strutture private accreditate.

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

- allo sportello;
- on-line dal sito aziendale;
- a domicilio su specifica richiesta.

### 7.2 UFFICIO PRESTAZIONI

L'Ufficio Prestazioni è il servizio preposto a gestire le richieste di prestazioni sanitarie che comportano l'erogazione di dispositivi protesici volti alla prevenzione, alla correzione o alla compensazione di menomazioni o disabilità funzionali conseguenti a patologie o lesioni, al potenziamento delle abilità residue, nonché alla promozione dell'autonomia dell'assistito:

- protesi e ortesi costruite o allestite su misura (es. protesi d'arto, protesi oculari, busti, plantari, calzature, ecc.);
- ausili tecnologici di fabbricazione continua o di serie applicati dal professionista sanitario abilitato (es. carrozzine bariatriche, sistemi di postura modulari per le varie parti del corpo, ecc.);
- ausili tecnologici di fabbricazione continua o di serie pronti per l'uso (es. letti, materassi, deambulatori, carrozzine elettriche e non elettriche, montascale, sollevatori, video-ingranditori, ecc.).

### 7.3 SERVIZIO FARMACEUTICO TERRITORIALE

È una struttura posta al servizio del Cittadino e dei Sanitari per tutelare e promuovere la salute attraverso l'uso razionale ed appropriato dei medicinali e dei dispositivi medici, garantendo l'assistenza farmaceutica alla popolazione del territorio nel rispetto delle disposizioni nazionali e regionali e tramite la rete delle farmacie convenzionate.

La gestione dell'attività farmaceutica ha carattere trasversale e multidisciplinare e si articola in:

- attività di tipo clinico (farmacovigilanza, indicatori appropriatezza, informazione);
- attività a carattere tecnico (commissioni, vigilanza);
- attività gestionale (amministrativa contabile, logistica per distribuzione diretta).

Nell'ambito delle funzioni di assistenza sanitaria vengono svolte attività atte al controllo della corretta applicazione della convenzione farmaceutica e alla razionalizzazione della spesa attraverso la valutazione dell'appropriatezza delle prescrizioni, la stesura di specifiche linee guida e l'aggiornamento dei medici. Viene inoltre effettuata l'attività di farmacovigilanza attraverso la ricezione, l'analisi e la trasmissione all'Agenzia Italiana del Farmaco delle segnalazioni spontanee di sospette reazioni avverse inviate da parte di operatori sanitari e cittadini.



La struttura offre anche un supporto informativo ai medici, ai farmacisti e ai cittadini in merito al corretto impiego dei farmaci e alle condizioni di rimborsabilità degli stessi a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Cura i rapporti istituzionali con la Regione, gli enti del SSR e altre istituzioni pubbliche o private per le materie di competenza.

### 7.4 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.aulss2.veneto.it](http://www.aulss2.veneto.it) si trovano i riferimenti e il dettaglio delle attività, oltre al modulo e alla delega per la presentazione dei reclami.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, oltre alla gestione delle segnalazioni negative e positive, alla gestione dei Punti Informativi e alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza, si occupa anche di: 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.

Il capitolo 4.5.4 dell'Atto Aziendale dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana richiama le funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.



### 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 2 Marca trevigiana il valore di un percorso di confronto e dialogo con le Associazioni di Volontariato: con queste si è avviata 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
<b>Accesso alle prestazioni</b>	<p>4.1 Garantire nei confronti di tutti i cittadini le prestazioni comprese nel <b>Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) previste dalla normativa di riferimento (Nazionale e Regionale)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
	<p>4.2 Garantire l'accesso alle prenotazioni per prestazioni ambulatoriali un <b>Centro Unico Prenotazioni (CUP)</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Call Center tel. 0422 210701 con servizio di richiamata in giornata per gli utenti che hanno scelto tale opzione;</li> <li>- disponibilità di un servizio di prenotazione online per alcune prestazioni sanitarie e servizio di disdetta: <a href="https://mdb.ulss.tv.it/cupweblite/Prenotazioni">https://mdb.ulss.tv.it/cupweblite/Prenotazioni</a>;</li> <li>- possibilità di prenotare presso S. Camillo, Monastier, ORAS di Motta di Livenza anche prestazioni erogate dall'Azienda e viceversa;</li> <li>- presenza di un totem elimina code.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> <li>• Informazione e Comunicazione</li> <li>• Aspetti alberghieri e comfort</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
	<p>4.3 Garantire l'<b>accesso diretto</b> per prelievi per esami ematochimici/microbiologici</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> </ul>

<b>Accesso alle prestazioni</b>	<p>4.4 <b>Umanizzare</b> 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"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> </ul>
	<p>4.5 Garantire un <b>accesso facilitato</b> agli utenti anche con difficoltà di deambulazione nelle 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"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> <li>• Informazione e Comunicazione</li> <li>• Aspetti alberghieri e comfort</li> </ul>
	<p>4.6 <b>Rendere identificabili il personale e i responsabili</b> dei vari servizi, attraverso apposito cartellino/stampa e targa di riconoscimento all'ingresso del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> </ul>
<b>Tempi di attesa</b>	<p>4.7 Rispettare i <b>tempi massimi di attesa</b> previsti per le prime visite e per le prestazioni diagnostiche in ottemperanza a quanto indicato dalle disposizioni regionali in materia.</p> <p><a href="http://www.aulss2.veneto.it/prenotare-prestazione/tempi-attesa-prioritaria-tariffario-regionale">http://www.aulss2.veneto.it/prenotare-prestazione/tempi-attesa-prioritaria-tariffario-regionale</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
<b>Ritiro referti/Esito della prestazione</b>	<p>4.8 Garantire la possibilità di <b>estrarre i referti</b> degli esami di laboratorio <b>via internet: <a href="http://www.aulss2.veneto.it">www.aulss2.veneto.it</a></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> </ul>

<b>Ritiro referti/Esito della prestazione</b>	4.9 Garantire la <b>consegna dei referti degli esami di laboratorio e radiologici</b> nel rispetto dei giorni di refertazione indicati nel modulo di prenotazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> </ul>
<b>Protesi e ausili</b>	4.10 Garantire l'erogazione di <b>dispositivi protesici</b> con apertura del servizio presso: le sedi di Preganziol e Oderzo per il Distretto Treviso; la sede di Castelfranco per il Distretto Asolo; le sedi di Conegliano e di Vittorio Veneto per il distretto Pieve di Soligo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> </ul>
<b>Relazioni con l'utenza, coinvolgimento della cittadinanza e rappresentanze</b>	4.11 Mantenere costante il rapporto con la comunità attivando <b>forme di coinvolgimento e partecipazione istituzionale dei rappresentanti delle Associazioni di Tutela e di Volontariato</b> 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"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> </ul>
	4.12 Garantire la presenza di uno sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso i 6 Presidi Ospedalieri dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana come strumento di ascolto e tutela del cittadino	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>

<b>Relazioni con l'utenza, coinvolgimento della cittadinanza e rappresentanze</b>	4.13 Rispettare il <b>Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela</b> approvato e disponibile sul sito aziendale <a href="http://www.aulss2.veneto.it">www.aulss2.veneto.it</a> (es. Commissione Mista Conciliativa, Conferenza dei Servizi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> <li>• Informazione e Comunicazione</li> <li>• Aspetti alberghieri e comfort</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
	4.14 Sensibilizzare le strutture accreditate affinché nella loro attività si ispirino ai principi del <b>Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela</b> degli assistiti definito dall'Azienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
	4.15 Garantire <b>informazioni aggiornate e complete sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi offerti, anche con documenti multilingue, e su eventi/novità che interessino l'utenza</b> (ad es. attraverso il sito aziendale <a href="http://www.aulss2.veneto.it">www.aulss2.veneto.it</a> con presentazione dell'organizzazione dell'Azienda e dei servizi aziendali, Guide ai Servizi, 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"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> <li>• Informazione e Comunicazione</li> <li>• Aspetti alberghieri e comfort</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
	4.16 Garantire strumenti di interazione con l'utenza: un indirizzo di Posta Elettronica Certificata <a href="mailto:protocollo.aulss2@pecveneto.it">protocollo.aulss2@pecveneto.it</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e orientamento</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>

<b>Relazioni con l'utenza, coinvolgimento della cittadinanza e rappresentanze</b>	4.17 Garantire la presenza di <b>Punti Informativi (PI)</b> che orientino l'utente all'accesso alla sede ospedaliera HUB di Ca' Foncello	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> </ul>
	4.18 Garantire la presenza di un <b>mediatore linguistico-culturale</b> entro 24 ore dalla chiamata dell'operatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> </ul>
	4.19 Gestire la registrazione informatica delle <b>Dichiarazioni di Volontà</b> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
<b>Accesso agli atti</b>	4.20 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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
<b>Privacy</b>	4.21 Assicurare il rispetto della normativa in materia di privacy così come previsto dal Regolamento U.E 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento.</li> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
<b>Etica</b>	4.22 Considerare la <b>dimensione etica</b> inerente le attività di assistenza e cura, le relazioni tra operatori, utenti e familiari, le sperimentazioni cliniche tramite la presenza del Comitato di Bioetica, del Comitato Etico Provinciale per la sperimentazione clinica di farmaci e dispositivi medici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Personalizzazione e Umanizzazione</li> </ul>

<b>Qualità e sicurezza</b>	4.23 Garantire l' <b>aggiornamento dei dati anagrafici degli assistiti</b> (anagrafe regionale) sulla base delle comunicazioni dei Comuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure</li> </ul>
	4.24 Migliorare la <b>sicurezza dell'assistito</b> attraverso la segnalazione e l'analisi di eventi avversi, grazie alla disponibilità di strumenti cartacei ed informatici che consentano 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"> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>
	4.25 Migliorare la <b>qualità e la sicurezza</b> dell'assistito attraverso la realizzazione e la diffusione di <b>materiale informativo sulla sicurezza</b> al fine di attribuire un ruolo attivo agli assistiti e ai familiari	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazione e Comunicazione</li> </ul>
	4.26 Promuovere la qualità e la sicurezza delle cure attraverso verifiche interne da parte di professionisti dell'Azienda in possesso di competenza di Valutatore ma anche attraverso periodiche valutazioni esterne, per verificare l'adesione a standard di eccellenza sulla qualità e sicurezza dei servizi erogati e avviare progetti di miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza e Orientamento</li> <li>• Garanzia e Tutela</li> </ul>



# 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. 143 del 25 Gennaio 2018

## ALLEGATI

- Guide ai Servizi delle Unità Operative Aziendali
- Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela
- Carta Aziendale dei Diritti e dei Doveri del Malato
- Opuscoli informativi all'utenza
- Sito aziendale [www.aulss2.veneto.it](http://www.aulss2.veneto.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 e le organizzazioni sindacali;
- Volontarinsieme - Centro Servizi Volontariato.

Coordinamento: Ufficio Relazioni con il Pubblico