

Regione del Veneto



Azienda U.L.S.S. N° 13
Mirano (VE)

CARTA DEI SERVIZI



I Presidi Ospedalieri dell'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) fanno parte del Progetto "Ospedali per la promozione della salute - Organizzazione Mondiale della Sanità - Europa"

La Carta dei Servizi

La presente **Carta dei Servizi** regola il rapporto tra cittadino/utente e l'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE).

La "Carta dei Servizi" si ispira ai principi contenuti nelle due direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e 11 ottobre 1994, nonché ai contenuti previsti dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 e dalle linee-guida del 4 agosto 1995.

L'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) si impegna pertanto all'erogazione dei servizi nel rispetto dei seguenti principi.

Eguaglianza. A tutti i cittadini sono assicurati uguali servizi. L'erogazione dei servizi è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti degli utenti; le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi di sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità. Da parte dei soggetti che erogano i servizi è assicurato, nei confronti dei cittadini, un comportamento ispirato ai principi di obiettività, di giustizia e di imparzialità.

Continuità. L'erogazione dei servizi ai cittadini deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio devono essere espressamente previsti e regolati dalla normativa; in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare ai cittadini il minor disagio possibile.

Diritto di scelta. A tutti i cittadini è riconosciuto, ove consentito dalla normativa, il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, in particolare tra i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione. A tutti i cittadini è assicurata anche attraverso l'azione delle associazioni di volontariato la possibilità di partecipare all'erogazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla loro corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'U.L.S.S.. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni in possesso dell'U.L.S.S. che lo riguardano, secondo le modalità della legge n. 241/90 e successive modificazioni e relativo regolamento di attuazione dell'U.L.S.S.. I cittadini possono produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi; riceveranno specifici riscontri sulle problematiche evidenziate. L'U.L.S.S. acquisirà periodicamente la valutazione degli utenti circa i servizi offerti.

Efficienza ed efficacia. I servizi sono erogati ai cittadini secondo criteri di efficienza e di efficacia; l'U.L.S.S. adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Ambito territoriale dell'Unità Locale Socio Sanitaria n. 13

L'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) - Regione del Veneto - è stata costituita il 01.01.1995, con l'accorpamento della ex U.L.S.S. n. 17 di Mirano e della ex U.L.S.S. n.18 di Dolo.

Il territorio dell'attuale U.L.S.S. n. 13 comprende 17 comuni:

Campagna Lupia - Campolongo Maggiore - Camponogara - Dolo - Fiesso D'Artico - Fossò - Martellago - Mira - Mirano - Noale - Pianiga - S. Maria di Sala - Salzano - Scorzè - Spinea - Strà - Vigonovo.

L' U.L.S.S., è articolata nei seguenti Servizi:

- Ospedali di Dolo, Mirano, Noale
- Dipartimento di Prevenzione
- Distretto n.1: Area Nord
- Distretto n.2: Area Sud

Bacino di utenza della U.L.S.S. 13

Il numero dei residenti è di 260.202 (al 31/12/2007)

La Direzione Aziendale

Direzione Generale

Tel. 041.5795117/8 Fax 041.5795129

e-mail: direzionegenerale.mirano@ulss13mirano.ven.it

Direzione Amministrativa

e-mail: direzioneamministrativa.mirano@ulss13mirano.ven.it

Tel. 041.5795403 Fax 041.5795129

Direzione Sanitaria

e-mail: direzionesanitaria@ulss13mirano.ven.it

Tel. 041.5794128 Fax 041.5794126

Direzione dei Servizi Sociali

e-mail: direzioneservizisociali@ulss13mirano.ven.it

Tel. 041.5795121 Fax 041.5795154

Per facilitare il reperimento delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi dell'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE), sono state previste due sezioni:

- Assistenza
- Azienda U.L.S.S.

Assistenza Questa sezione raggruppa le prestazioni erogate dall'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) secondo il tipo di assistenza a cui appartengono.

- **Assistenza ospedaliera**
- **Assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro**
- **Assistenza sanitaria di base**
- **Assistenza sanitaria residenziale a persone non autosufficienti e lungodegenti**
- **Assistenza specialistica, semiresidenziale e territoriale**

Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) Questa sezione raggruppa le prestazioni erogate dall'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) secondo la prospettiva di "chi esegue il servizio" e cioè secondo le strutture operative sociali e sanitarie.

- **Presidi Ospedalieri**
- **Dipartimento di Prevenzione**
- **Direzione Amministrativa Servizi Sociali e Socio-Sanitari**
- **Distretti Socio Sanitari**
- **Farmacie convenzionate**

Carte dei Servizi Ogni Unità Operativa dell'Azienda mette a disposizione dell'utenza la sua Carta dei Servizi aggiornata e reperibile nel sito aziendale:
<http://www.ulss13mirano.ven.it> .

ASSISTENZA

Assistenza

L'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) assicura l'assistenza ai cittadini del proprio territorio tramite i servizi e le prestazioni.

L'assistenza erogata si divide in:

- **Assistenza ospedaliera.** L'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) garantisce il ricovero in ospedale per la diagnosi e cura delle malattie e la riabilitazione che richiedono interventi di urgenza o emergenza e delle malattie acute che non possono essere trattate in ambulatorio o a domicilio. Per particolari patologie il ricovero può essere effettuato presso centri di alta specializzazione situati al di fuori del territorio dell'U.L.S.S., in Italia o all'Estero, con le modalità previste dalle leggi vigenti. L'assistenza ospedaliera al paziente ricoverato comprende:
 - prestazioni mediche, assistenza infermieristica, atti e procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative idonee al tipo di patologia in atto e compatibili con il livello di dotazione tecnologica delle singole strutture;
 - interventi di soccorso nei confronti di malati o infortunati in situazioni di urgenza ed emergenza ed eventuale trasporto in ospedale.Sono previsti diversi tipi di ricovero in strutture sia in Italia che all'estero. L'assistenza ospedaliera si divide in:
 - Ricovero d'urgenza ed emergenza,
 - Ricovero ordinario,
 - Ricovero ordinario a ciclo diurno (day hospital e day surgery),
 - Ospedalizzazione a domicilio,
 - Assistenza in forma indiretta,
 - OBI ,
 - Day Service.

- **Assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro.** Comprende le attività e le prestazioni volte alla promozione della salute della popolazione nel suo complesso. Rientrano in tale livello di assistenza le seguenti tipologie:
 - Funzioni di Medicina legale,
 - Prevenzione e controllo delle malattie infettive e diffuse,
 - Sanità pubblica veterinaria,
 - Tutela della salute dai rischi connessi all'inquinamento ambientale,
 - Tutela della salute della comunità nei luoghi di vita e di lavoro,
 - Tutela igienico sanitaria degli alimenti e delle bevande e promozione della sana nutrizione,
 - Attività di promozione della salute per l'acquisizione di sani stili di vita.

- **Assistenza sanitaria di base.** Il medico di medicina generale e il pediatra sono figure centrali dell'assistenza sanitaria a cui sono demandati dal Servizio Sanitario Nazionale, nell'ambito della tutela costituzionale della salute del cittadino intesa quale fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, compiti di educazione sanitaria, di medicina preventiva individuale, diagnosi e cura riabilitativa di primo livello e di pronto intervento. Si divide in:

- Assistenza domiciliare integrata,
- Assistenza farmaceutica,
- Assistenza integrativa regionale,
- Assistenza medica e pediatrica di base,
- Servizio di Guardia Medica (continuità assistenziale).

- **Assistenza sanitaria residenziale a persone non autosufficienti e lungodegenti.** L'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) garantisce interventi sanitari in regime residenziale finalizzati a: recupero di autonomia dei soggetti non autosufficienti; recupero e reinserimento sociale degli anziani; prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale per le patologie croniche. Si divide in:
 - Assistenza a persone con disturbi psichici,
 - Assistenza agli anziani,
 - Assistenza ai disabili,
 - Assistenza ai tossicodipendenti.

- **Assistenza specialistica, semiresidenziale e territoriale.** L'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) garantisce gli interventi specialistici, diagnostici, terapeutici e riabilitativi necessari per il trattamento delle malattie e delle inabilità. Gli interventi sono erogati, di norma, in sede ambulatoriale e, all'occorrenza, in sede domiciliare e semiresidenziale. Si divide in:
 - Assistenza ai tossicodipendenti (Ser.T.),
 - Assistenza protesica,
 - Assistenza psichiatrica territoriale,
 - Assistenza territoriale dell'età evolutiva,
 - Assistenza sanitaria integrativa,
 - Assistenza specialistica,
 - Attività di consultorio familiare,
 - Attività geriatrica territoriale.

I DIVERSI TIPI DI RICOVERO

Cosa prevede
la normativa

Ricovero ordinario e programmato

Si tratta di ricoveri previsti per le patologie non urgenti. Il ricovero ordinario è proposto per lo più dal Medico di Base, ma anche da un qualsiasi altro Medico; della sua ammissione però decide sempre il Medico dell'unità operativa interessata. Se non esiste l'immediata disponibilità di posti letto, il nominativo dell'utente, il cui caso non sia stato ritenuto urgente, viene inserito dal Coordinatore (caposala) dell'unità operativa nell'agenda delle prenotazioni. Tale prassi viene adottata anche per i ricoveri programmati, solitamente proposti dagli Specialisti ospedalieri. L'interessato può chiedere notizie sulla propria posizione nel registro delle prenotazioni e sui presunti tempi di attesa. Al momento del ricovero, viene consegnato all'utente un opuscolo informativo sull'organizzazione dell'unità operativa unitamente ad un questionario per la rilevazione del gradimento dell'assistenza ricevuta.

Day Hospital (D.H.)

L'assistenza a un ciclo diurno consiste in un accesso o ciclo di accessi programmati, ciascuno di durata inferiore a una giornata, per permettere all'utente di fruire di prestazioni plurispecialistiche, per l'esecuzione delle quali l'assistenza ambulatoriale non è sufficiente e il ricovero ordinario è considerato eccessivo.

L'ammissione al ricovero in D.H. è effettuata di norma dal medico di reparto, mediante prescrizione, nella quale vanno indicati la patologia e il relativo programma terapeutico, da collocarsi possibilmente in un preciso arco di tempo. In caso di interventi chirurgici l'utente ha diritto di esecuzione gratuita di tutti gli esami e visite preparatorie da effettuare ambulatorialmente.

Qualora poi l'utente decidesse di sua volontà di non sottoporsi farsi operare o di trasferirsi in un ospedale appartenente ad altra Azienda U.L.S.S., egli è tenuto al rimborso delle prestazioni già usufruite.

OBI (Osservazione Breve Intensiva)

Presso le unità operative di: Pronto Soccorso, Ginecologia e Pediatria è presente l'osservazione breve intensiva. Sono aree in cui il paziente sta in osservazione per un evento acuto e che dopo monitoraggio inferiore alle 24 ore può essere dimesso se le condizioni cliniche lo consentono.

Day Service (D.S.)

L'azienda garantisce le visite e le prestazioni specialistiche ambulatoriali in riferimento a quanto previsto dal nomenclatore tariffario regionale. Agli ambulatori si accede tramite prenotazione al C.U.P. e preventiva corresponsione del ticket, se dovuto. All'interno dei percorsi ambulatoriali, la Regione Veneto ha previsto per le aziende U.L.S.S. l'attività di day service, percorso ambulatoriale protetto, per particolari situazioni cliniche che prevede un pacchetto di prestazioni in rapporto a patologie specifiche.

Camere a pagamento

In regime di attività libero-professionale è possibile usufruire di stanza singola. Per garantire l'attuazione del diritto di scelta, prima del ricovero le relative tariffe sono portate a conoscenza dell'utente, che potrà optare per la forma di ricovero desiderata firmando apposita dichiarazione.

Modalità per il ricovero

L'utente si reca nell'unità operativa provvisto della tessera sanitaria e del certificato di ricovero del medico curante.

Il coordinatore rilascia i certificati per il datore di lavoro e per le assicurazioni. A dimissione avvenuta può essere richiesta agli uffici competenti (cassa - ufficio cartelle) la fotocopia della cartella clinica, che verrà rilasciata a pagamento entro 15 giorni.

Servizio di assistenza religiosa

Nei tre Ospedali dell'U.L.S.S. viene garantito il Servizio di Assistenza Religiosa di culto Cattolico, con SS. Messe celebrate sia presso la Cappella che presso le unità operative. Un assistente religioso, quotidianamente, passa a visitare i ricoverati in reparto.

Servizio di cella mortuaria

In ogni Ospedale funziona un servizio di cella mortuaria. La visita alle salme da parte di parenti e conoscenti è consentita negli orari indicati nella tabella appesa all'entrata del servizio stesso.

Ricoveri all'estero

Ufficio Estero

Tel. 041 5795226 - 041 5794129 Fax 041 5795249

e-mail: uapo@ulss13mirano.ven.it

L'Ufficio Estero assicura l'assistenza sanitaria degli Italiani all'estero e degli Stranieri in Italia attraverso l'attivazione delle procedure previste dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale.

L'AZIENDA U.L.S.S.

Azienda
U.L.S.S. N° 13
Mirano (VE)

L'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) assicura ai cittadini nel proprio territorio, tramite le proprie strutture e sedi, servizi e prestazioni di:

- prevenzione collettiva
- medicina di base
- medicina specialistica e semiresidenziale
- assistenza ospedaliera
- assistenza sanitaria residenziale a persone non autosufficienti e lungodegenti
- assistenza sociale

Le strutture operative sociali e sanitarie dell'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) sono:

- **i Presidi Ospedalieri**
- **il Dipartimento di Prevenzione**
- **la Direzione Amministrativa Servizi Sociali e Socio-Sanitari**
- **i Distretti Socio Sanitari**
- **le Farmacie convenzionate**

TERRITORIO SERVITO DALL'AZIENDA U.L.S.S.



PRESIDI OSPEDALIERI

Come è
organizzato oggi
l'ospedale

L'Ospedale dell'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) è inserito nel Servizio Sanitario Nazionale ed è costituito dai presidi ospedalieri.

- Ospedale di Dolo
- Ospedale di Mirano
- Ospedale di Noale

E' tecnicamente diretto dalla Direzione Sanitaria coadiuvata dalla Direzione Amministrativa di Sede. Per problemi generali fa riferimento agli uffici centrali dell'U.L.S.S..

IL DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE

Cos'è

Il Dipartimento di Prevenzione (brevemente DP) é la struttura dell'Azienda ULSS deputata a promuovere la tutela della salute attraverso azioni miranti a conoscere, prevedere e prevenire le cause di malattia.

Nell'ambito della Tutela della salute, il DP attua interventi che mirano a prevenire le malattie e a contrastare i fattori di rischio mediante azioni di sorveglianza e vigilanza, attività di educazione alla salute e informazione sanitaria, attività di vaccinazione, controllo dell'igiene e salubrità degli alimenti e degli ambienti di vita, l'Igiene del Lavoro e della Nutrizione, il controllo del patrimonio zootecnico e la prevenzione delle malattie trasmesse dagli animali, attività legali attraverso certificazioni, autorizzazioni e pareri.

Il Dipartimento di Prevenzione, oltre che avvalersi di strumenti normativi predisposti dal legislatore e delle più recenti scoperte scientifiche in materia sanitaria, collabora con altre strutture sanitarie (Ospedale e Distretti socio-sanitari, ARPAV) e non sanitarie (Organizzazioni ed Associazioni pubbliche e private) per la massima diffusione dei principi di prevenzione.

L'ambito di intervento, sia per gli aspetti produttivi che di vita, coinvolge la popolazione residente nei diciassette Comuni dell'ULSS n. 13 che consta di circa 255.000 abitanti.

Il Dipartimento di Prevenzione è costituito da cinque Unità Operative Complesse (di seguito indicate come Servizi) e una struttura in posizione di Staff al Dipartimento, l'Osservatorio Epidemiologico e la Segreteria Generale.

U.O.C. SISP - Servizio Igiene e Sanità Pubblica

Si occupa della prevenzione delle malattie infettive e delle malattie cronico-degenerative e di rilevanza sociale (fumo, promozione attività motoria, prevenzione incidenti domestici) tutela igienistica dell'ambiente e delle costruzioni, medicina legale e vigilanza sanitaria.

U.O.C. SIAN - Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione

Si occupa della prevenzione delle malattie trasmesse con gli alimenti (dell'igiene degli alimenti e bevande), e della prevenzione delle malattie cronico degenerative (igiene della nutrizione).

U.O.C. SPSAL - Servizio Prevenzione e Sicurezza in Ambienti di Lavoro

Si occupa della sicurezza (prevenzione infortuni) e della salute (prevenzione delle malattie professionali) dei lavoratori.

U.O.C. SEPS - Servizio Educazione e Promozione della Salute

Si occupa di aiutare i cittadini a conservare e migliorare la propria condizione di salute attraverso interventi di educazione, promozione e prevenzione del disagio giovanile.

U.O.C. SS.VV. - Servizi Veterinari

Si occupano dell'igiene degli alimenti di origine animale e loro derivati e della sanità animale e delle produzioni zootecniche.

In Staff al DP, l'Osservatorio Epidemiologico conduce indagini e raccoglie dati necessari a monitorare lo stato di salute della popolazione.

I recapiti telefonici sono 041.5133932- 934- 935; la sede è a Dolo.

La Segreteria Generale coadiuva i servizi e gli altri uffici del DP per le attività di Protocollo, informazioni al Pubblico dirette e telefoniche.

**Modalità di
accesso**

Sede del Dipartimento di Prevenzione a Dolo, Riviera XXIX Aprile, 2.
All'interno dell'Ospedale edificio n. 31 ingresso b

Orari

Gli orari di accesso libero sono quelli di apertura al Pubblico dello Sportello Amministrativo:
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Tempi di attesa

Le prestazioni erogate (Protocollo e Informazioni) non prevedono tempi di attesa.

Telefono:

Segreteria : 041.5133422

Fax

041.410143

e-mail: dipartimentoprevenzione@ulss13mirano.ven.it

SERVIZIO DI IGIENE E SANITÀ PUBBLICA

Le attività

Igiene edilizia del Territorio

- pareri di competenza sui Piani Regolatori Comunali e sugli strumenti Urbanistici;
- pareri su progetti di edilizia residenziale pubblica e privata, industriale/artigianale, commerciale, alberghiera, ricreativa, sanitaria, scolastica, agricola, zootecnica e cimiteriale;
- certificati di salubrità, insalubrità edifici;
- pareri igienico-sanitari per l'apertura di attività (autoscuole, puliture a secco, estetiste, barbieri-parrucchieri, alberghi-attività recettive, case di riposo, asili nido e servizi per l'infanzia);
- sopralluoghi e pareri per inconvenienti igienico-sanitari.

Sorveglianza sull'esercizio delle professioni sanitarie mediche e non mediche

- pareri igienico-sanitari per l'apertura di strutture sanitarie, pubbliche e private (ambulatori, poliambulatori, case di cura, laboratori, gabinetti diagnostici e fisiokinesiterapici);
- controllo sull'esercizio delle arti e mestieri sanitari.

Medicina legale e polizia mortuaria

- certificazioni medico-legali di competenza igienistica (patenti, porto d'armi, libretto di idoneità sanitaria, ecc);
- accertamenti medico-collegiali (invalidità, idoneità al lavoro, ecc);
- sorveglianza di assistenza alle operazioni di polizia mortuaria (esumazioni ed estumulazioni straordinarie, ecc);
- visite necroscopiche.

Sorveglianza attività artigianali (Barbieri)

- pareri nulla-osta e sopralluoghi di vigilanza attività artigianali di barbiere, parrucchiere, estetista, ecc;
- vigilanza sull'esercizio delle attività di igiene ed estetica della persona.

Epidemiologia e profilassi delle malattie infettive e cronico-degenerative

- vaccinazioni obbligatorie e facoltative;
- profilassi delle malattie del viaggiatore internazionale;
- sorveglianza igienico-sanitaria delle comunità (scuole, istituti per anziani);
- sorveglianza igienico-sanitaria sul fenomeno dell'immigrazione (extracomunitari, campi profughi, ecc.);
- sorveglianza delle infezioni da contagio con particolare attenzione alle seguenti malattie infettive: HIV, epatiti virali, tubercolosi;
- inchieste epidemiologiche per notifica di casi di malattia infettiva;
- sorveglianza sanitaria del personale scolastico;

- disinfezioni, disinfestazioni, derattizzazioni;
- educazione sanitaria della popolazione sulla profilassi delle malattie infettive e cronico degenerative in collaborazione con lo staff tecnico del Dipartimento e con i referenti dei programmi di intervento per aree specifiche.

**Modalità di
accesso**

Il servizio si articola in una struttura centrale, a Dolo in via XXIX Aprile, 2 e nella sede periferica a Noale in Largo S. Giorgio, 3.

Segreteria di Dolo: tel. 041.5133246, accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Segreteria di Noale: tel. 041.589761-589751, accessibile al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00.

Ambulatorio SISP di Dolo: accessibile al pubblico nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e il mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 16.10, solo su appuntamento telefonando al n° 041.5133505 nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00.

Alcune prestazioni di competenza igienistica (certificazioni medico-legali, patenti, porto d'armi, libretto di idoneità sanitaria, ecc. e le vaccinazioni raccomandate) vengono espletate presso gli Ambulatori di Igiene e Sanità Pubblica c/o i distretti.

SERVIZIO PREVENZIONE E SICUREZZA DEGLI AMBIENTI DI LAVORO

Le attività

Il servizio (SPSAL) ha competenza per quanto riguarda la Tutela della Salute (prevenzione delle malattie professionali o da lavoro) e della Sicurezza (prevenzione degli infortuni) negli ambienti di lavoro. L'attività viene svolta attraverso azioni di Vigilanza, Prevenzione ed Assistenza. Alcune delle prestazioni rese possono essere chieste dall'utenza mentre altre vengono erogate a richiesta di Enti Pubblici o privati (Comune, Magistratura, Forze dell'ordine, Vigili del Fuoco, Sindacato) o attuate direttamente per iniziativa del servizio in base a programmi di lavoro.

Per alcune attività sanitarie è necessaria la richiesta del Medico di famiglia o del Medico competente aziendale. Nell'elenco che segue sono indicate le modalità di erogazione con riferimento di chi può richiedere la prestazione:

T= tutti i cittadini

D= aziende

M=Magistratura

S= Sindaco

I= iniziativa del servizio

A= altro

Attività sanitarie

(escluse quelle riservate dal D.Lgs. 81/08 al medico competente aziendale):

- accertamenti strumentali integrativi della visita di idoneità al lavoro (audiometria, visita ergoftalmologica, patch test, spirometria con curva flusso volume) [D];
- visita specialistica medicina del lavoro (in caso di patologia di sospetta natura professionale) [TD];
- visite di idoneità al lavoro per addetti all'uso di gas tossici e conduttori di caldaie [TD];
- convalida del certificato ginecologico per astensione anticipata dal lavoro in caso di problemi di salute in gravidanza [T];
- visite collegiali per la valutazione dell'idoneità alla mansione (art. 5 legge 300/70 o ricorso attraverso il giudizio del medico competente art. 41 D.lgs. 81/08) [TD];
- visite per idoneità al lavoro (preventive e periodiche) per minori e apprendisti [TD];
- visite idoneità studenti per frequenza laboratori scolastici [A];
- visite mediche di idoneità per attività lavorative senza obbligo di sorveglianza sanitaria
- visite ed accertamenti sanitari per ex esposti a cancerogeni [ITA];

Attività di assistenza per l'applicazione della normativa

- informazione di carattere generale sull'applicazione della normativa relativa alla sicurezza e igiene del lavoro [TDA];
- valutazione della compatibilità tra mansione e stato di gravidanza ai fini della richiesta di astensione anticipata dal lavoro [T];

- erogazione di corsi di formazione a carattere generale e specifico per lavoratori e datori di lavoro nella sicurezza e igiene del lavoro, bonifica amianto, primo soccorso in azienda [TDA].

Pareri tecnici, piani di lavoro, notifiche e deroghe

- collaborazione al parere formulato dal servizio Igiene e Sanità Pubblica per la valutazione igienistica dei progetti di nuovi insediamenti produttivi o commerciali [S];
- pareri preventivi alla presentazione della domanda di concessione edilizia per insediamenti produttivi [TD];
- parere sulla classificazione come industria insalubre [S];
- valutazione dei piani di lavoro per la bonifica dei materiali contenenti amianto (D.lgs. 81/08 art.256) [D];
- notifica nuovi insediamenti produttivi (D. Lgs 81/08 art. 67) [D];
- notifica preliminare cantiere edile (D. Lgs. 81/08 art. 99) [D];
- notifica attività dove si usano agenti biologici gruppi 2 o 3 (D. Lgs. 81/08 art. 269) [D];
- notifica esposizioni anomale ad agenti cancerogeni, mutageni e biologici dei gruppi 2,3,4, (D. Lgs. 81/08 artt. 240, 260, 277);
- notifica inizio lavori con esposizione ad amianto (D. Lgs. 81/08 art. 250) [D];
- acquisizione copie registri esposti ad agenti cancerogeni e agenti biologici gruppi 3 e 4 (D. Lgs 81/08 artt. 243, 280) [DA];
- deroga uso ambienti sotterranei o semisotterranei (D. Lgs. 81/08 art. 65) [D];
- deroghe per limiti vari previsti dal D. Lgs. 81/08 artt. 197 e 205 (uso DPI per rumore ed esposizione a vibrazioni meccaniche) [D];
- relazione periodica medici competenti (D. Lgs 81/08 art. 40) [A].

Vigilanza e prevenzione

- ispezione in aziende e cantieri per il controllo dell'applicazione delle norme sulla sicurezza del lavoro [TMSIA];
- indagini di polizia giudiziaria per infortunio e malattia professionale [IM];
- indagini di comparto e formulazione di mappe di rischio [IA];
- indagini epidemiologiche [IA];
- vigilanza nelle attività dove si utilizzano apparecchiature che emettono radiazioni ionizzanti [IM].

Altre attività

- collaborazione all'inserimento lavorativo di disabili [A];
- vidimazione registro infortuni [DA];
- interventi di promozione della salute su corretti e sani stili di vita [DAI];
- valutazione/coordinamento attività medici competenti [AI].

**Modalità di
accesso**

Le prestazioni erogate a richiesta dell'utenza, sono effettuate previo appuntamento presso le sedi di:

- DOLO - Via XXIX Aprile, 2
Sede del Dipartimento di Prevenzione
- NOALE - Largo S. Giorgio, 3
Sede del Dipartimento di Prevenzione

L'utente può inviare comunicazioni a mezzo telefax al n. **041.5133504** e inoltrare quesiti o domande anche tramite posta elettronica all'indirizzo **e-mail spsal.dolo@ulss13mirano.ven.it**.

I dirigenti medici e i tecnici della prevenzione possono essere contattati telefonicamente tramite la segreteria del servizio **041.5133955**

L'attività ambulatoriale viene svolta a:

- DOLO dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 11.00.

Le prenotazioni per le attività ambulatoriali possono essere effettuate, oltre che presso i Distretti, a:

- DOLO (sede servizio) dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00 (recapito telefonico 041.5133442, fax 041.5133504)

Le prestazioni che non rientrano tra quelle ambulatoriali vengono erogate previo accordo telefonico, negli orari indicati nella voce prenotazioni, nelle sedi e nei tempi concordati con il nostro personale.

La vidimazione dei registri infortuni viene svolta a :

1. DOLO: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00
2. NOALE: martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

(recapito telefonico segreteria 041.5133955, fax 041.5133504)

SERVIZIO IGIENE DEGLI ALIMENTI E DELLA NUTRIZIONE

Il Servizio Il servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (S.I.A.N.) si preoccupa soprattutto di garantire nell'ambito del territorio di competenza il benessere e la salute individuale e generale della popolazione.

Poiché la vita di ogni individuo è il risultato dell'ambiente che lo circonda e del suo stile alimentare, è indiscussa l'importanza che assumono gli alimenti sia dal punto di vista igienico che nutrizionale che nell'ambito dello stato di salute.

Il S.I.A.N. pertanto mira alla tutela della salute mediante interventi che:

- a. garantiscano la genuinità dei prodotti alimentari;
- b. garantiscano la qualità nutrizionale dei prodotti posti al consumo.

Il servizio si prefigge tra l'altro di tener costantemente aggiornati e di responsabilizzare, attraverso tutti i canali disponibili, gli operatori del settore alimentare e tutti i suoi fruitori in modo da creare una collaborazione tra di essi tale da favorire anche la conoscenza e lo sviluppo delle varie tematiche connesse all'alimentazione in generale.

Chi siamo e dove siamo

Il servizio si avvale di una équipe di operatori costituiti da figure professionali interdisciplinari, con specifiche conoscenze in ambito dell'igiene degli alimenti e della nutrizione che collaborano alla realizzazione di tutte le attività del servizio. Il personale opera presso le due sedi del Dipartimento di Prevenzione dell'U.L.S.S. n° 13, precisamente ai seguenti indirizzi:

sede di DOLO via Riviera XXIX Aprile, 2 – tel. 041.5133341 - fax 041.410143

sede di NOALE via largo S. Giorgio, 3 – tel. 041.5896751 - fax 041.5896799.

L'utente può rivolgersi agli operatori del servizio reperibili, secondo l'orario di seguito indicato, presso le due sedi operative, per ricevere informazioni, richiedere modulistica per consulenze e valutazioni in ambito di Igiene degli Alimenti e in ambito Nutrizionale.

Orari

Responsabile S.I.A.N. (previo app. telefonico):

sede di Dolo: lunedì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 - giovedì dalle ore 9.00 alle ore 11.00

Dirigente medico (previo app. telefonico):

sede di Noale: mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 - giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Dirigente non medico (previo app. telefonico):

sede di Noale: lunedì dalle ore 9.00 alle ore 11.00 - mercoledì dalle ore 14.30 alle ore 16.30

Tecnici della prevenzione:

sede di Noale e di Dolo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 9.00

La segreteria del SIAN è aperta per ricevere documentazione e fornire informazioni e modulistica i seguenti giorni e con le seguenti indicazioni:

- lunedì e giovedì : 9.00 - 12.00 14.00 – 15.00
- venerdì: 9.00 – 11.00

Per le sole informazioni è possibile telefonare al n. **041.5133341**

Il martedì e mercoledì: **9.00 – 11.00**

L'utente può inviare comunicazioni a mezzo telefax al n. **041.5133506**.

Per segnalazioni urgenti e/o emergenze un operatore del Servizio è sempre a disposizione dell'utenza telefonando ai n. 041.5133341; (Dolo) e 041.5896751; 041.5896789 (Noale).

Per informazioni relative ai corsi e rinnovi degli ex libretti sanitari si può chiamare il n° 041.5133341 il lunedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Personale amministrativo (segreteria):

lunedì e martedì 8.00 - 17.00 / giovedì e venerdì 8.00 - 13.30 / mercoledì 8.00 - 13.30

Personale collaboratore (dietista):

Su appuntamento.

Aree di
intervento

- Certificato di idoneità igienico-sanitaria per le isole frigorifere (surgelati);
- Certificato relativo alla commestibilità e/o non commestibilità degli alimenti;
- Certificati sanitari per l'esportazione all'estero dei prodotti alimentari e delle bevande;
- Certificato di potabilità dell'acqua destinata al consumo umano;
- Commercio internazionale di prodotti alimentari sottoposti a vincoli sanitari (controllo);
- Distributore automatico di alimenti e bevande (vigilanza e controllo);
- Registrazione e controllo di manifestazioni temporanee (controllo igienico-sanitario sulle strutture di ristoro);
- Focolaio epidemico di origine alimentare (sorveglianza epidemiologica, indagini);
- Pareri preventivi per inizio, ampliamento o subentro attività alimentare;
- Pareri i consulenza per le attività di produzione alimentare;
- Analisi e valutazione dei piani di autocontrollo delle industrie alimentari (HACCP);
- Prodotti dietetici (controllo produzione, commercializzazione e utilizzo);
- Funghi Epigei (vigilanza sulla commercializzazione e sul consumo);
- Funghi Epigei (certificato sanitario sulla commestibilità);
- Igiene degli alimenti e della nutrizione (educazione sanitaria e consulenza);
- Mense scolastiche (sorveglianza igienico-sanitaria e nutrizionale, valutazione menu scolastici e gare d'appalto);
- Mercati settimanali (vigilanza);
- Nutrizione: attività di consulenza e controllo delle tabelle dietetiche, della qualità nutrizionale dei pasti dell'aggiornamento in tema nutrizionale per il personale delle strutture di ristorazione collettiva (scuole, mense aziendali, attività socio-assistenziali, ecc.);
- Sorveglianza nutrizionale: raccolta dati epidemiologici, indagine sui consumi e sulle abitudini alimentari, rilievi dello stato nutrizionale per gruppi di popolazione;
- Attività di educazione sanitaria finalizzata all'applicazione delle linee guida per una corretta alimentazione;
- Attività di formazione/ educazione nutrizionale rivolta alle scuole, comunità e popolazione in generale;
- Prevenzione dell'obesità;
- Attività di formazione/informazione sull'igiene degli alimenti per gli operatori del settore;
- Attività di formazione/consulenza per i rivenditori di presidi fitosanitari;
- Attività di formazione per raccoglitori di funghi Epigei;
- Commissioni panificatori;
- Ambulatorio di Prevenzione Nutrizionale.

Per gli argomenti elencati nella tabella precedente il servizio espleta attività:

- Su richiesta del privato o di un Ente specifico - rilascio di pareri, di certificati e di consulenze relative alla qualità igienica e nutrizionale degli alimenti ed alle caratteristiche strutturali con le quali gli alimenti vengono prodotti, commercializzati e somministrati. Il rilascio di pareri e di certificazioni è in ogni caso subordinato alla presentazione della relativa richiesta. Presso la segreteria del SIAN o presso gli uffici Comunali competenti, è a disposizione la modulistica più appropriata alla presentazione delle varie domande. Le domande vengono evase previa verifica della documentazione presentata e del rispetto delle condizioni igienico-sanitarie e nutrizionali previste.
- Sulla base di un programma di lavoro strutturato in base ad indicatori, Nazionali, Regionali e locali, che mediante lo strumento della vigilanza, e del campionamento cerca di tutelare la salute pubblica da rischi derivanti dal consumo degli alimenti contaminati o con qualità nutrizionali scadenti.
- L'attività si svolge mediante la visita ispettiva da parte dei Tecnici della Prevenzione e attraverso l'esecuzione di campioni di alimenti da destinare alle analisi di laboratorio per la verifica della loro salubrità. L'attività di vigilanza, inoltre, previene gli inganni a danno dei consumatori ed attua l'azione di reprimere le violazioni in relazione a norme e regolamenti, relativi all'igiene degli alimenti, nazionali e regionali.
- Il servizio inoltre è a disposizione della popolazione per le attività di certificazione e consulenza, per gli ambiti dell'igiene degli alimenti e della nutrizione, offre assistenza ai professionisti e alle attività per quanto riguarda l'applicazione dei requisiti igienici e di sicurezza e per degli aspetti normativi, concorda inoltre con le attività gli interventi di audit.

SERVIZIO EDUCAZIONE E PROMOZIONE DELLA SALUTE

Il Servizio Il SEPS si propone di aiutare i cittadini a conservare e migliorare la propria salute, favorendo e sviluppando stili di vita e comportamenti sani ed individuando e prevenendo i primi segnali di difficoltà e di malessere (soprattutto psicologico e sociale). Il Servizio (formato da medici, psicologi, assistenti sociali, operatori sanitari, educatori) si rivolge sia a genitori, insegnanti, educatori, volontari, sia a specifiche categorie di popolazione (adolescenti, giovani, donne, anziani, studenti,...). Per gli interventi di prevenzione dell'uso di sostanze psicoattive (tabacco, alcol e droghe illegali) e del disagio giovanile, il SEPS opera in stretto contatto con la Direzione dei Servizi Sociali, le Amministrazioni Comunali ed il SerT.

Arete di intervento

- Educazione alla salute: fornendo informazioni e conoscenze utili per migliorare i propri comportamenti e stili di vita, con l'obiettivo di prevenire gravi malattie e le loro complicazioni;
- Promozione della salute: intervenendo su ambienti di vita (comunità locali, fabbriche, scuole) per sostenere scelte di salute rivolte al mantenimento e miglioramento della qualità di vita della popolazione;
- Prevenzione del disagio sociale: operando con particolare attenzione ai bisogni e alle difficoltà degli adolescenti nei rapporti tra di loro, con la famiglia e le scuole.

Le Attività

Il Servizio Educazione Promozione della Salute svolge la sua attività attraverso:

- **educazione alla salute**: con interventi educativi nelle scuole e nel territorio (prevenzione del tabagismo, dell'abuso di alcol, dell'uso di nuove droghe, dell'HIV e altre MTS, degli incidenti da traffico,...);
- **promozione della salute**: interventi di comunità su temi come la condizione giovanile, l'aiuto alle famiglie con anziani non autosufficienti, la prostituzione,...;
- **prevenzione del disagio giovanile: Punti di Ascolto** nelle scuole superiori, Progetti con **Operatori di strada**;
- **ricerca e studio dei problemi di salute** e l'attuazione di nuovi progetti educativi sperimentali;
- **sensibilizzazione, formazione e aggiornamento** di operatori e di altre persone interessate (in particolare genitori ed insegnanti);
- **Centro di Consulenza e Terapia Familiare**: dove un gruppo di operatori esperti in problematiche familiari sono a disposizione per ascolto, chiarimenti, interventi di aiuto e sostegno alle famiglie con figli adolescenti in difficoltà.

Modalità di accesso

Tutti coloro che vogliono chiedere informazioni o rivolgersi al Servizio possono farlo sia di persona o telefonicamente:

Sede a Dolo in Via XXIX Aprile, 2
Orario di apertura dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 / 14.00-16.00
tel. 041.415993 - 041.5133363
Telefax 041.410179

SERVIZI VETERINARI

Le attività

I Servizi Veterinari hanno competenza in materia di:

- sanità animale;
- igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche;
- igiene della produzione e commercializzazione degli alimenti di origine animale.

Sono articolati in due aree funzionali:

Sezione A

La **Sezione di Sanità Animale, Igiene degli Allevamenti e delle Produzioni Zootecniche**, dispone delle seguenti attribuzioni:

1. autorizzazione, controllo sanitario, vigilanza e certificazione negli allevamenti di animali da reddito;
2. procedure di riconoscimento e gestione anagrafica degli insediamenti zootecnici industriali e rurali;
3. gestione dell'anagrafe del patrimonio zootecnico;
4. stesura di referti segnaletici;
5. attuazione di piani nazionali di controllo di malattie infettive degli animali da reddito;
6. prevenzione, controllo sanitario e certificazione relativi a malattie infettive e diffuse degli animali domestici e selvatici;
7. vigilanza sulle metodologie di riproduzione animale (fecondazione naturale ed artificiale);
8. vigilanza sulle stalle di sosta per gli animali da reddito;
9. vigilanza su fiere, mostre e mercati con presenza di animali;
10. vigilanza sui canili pubblici e privati;
11. vigilanza, controllo sanitario e certificazione relativi alla movimentazione intracomunitaria e internazionale degli animali e degli alimenti per animali;
12. vigilanza, controllo sanitario e certificazione relativi alla produzione, lavorazione e commercializzazione di mangimi, additivi e alimenti medicamentosi per gli animali;
13. controllo e certificazione relativi all'utilizzo del farmaco per uso veterinario (farmacovigilanza e farmacovigilanza);
14. vigilanza e controllo sanitario relativo all'utilizzo di sostanze per l'alimentazione e la cura degli animali di cui è vietato l'impiego;
15. vigilanza, controllo sanitario e certificazione relativi all'immissione al commercio di latte e prodotti a base di latte (alimenti e laboratori di trasformazione);
16. vigilanza e certificazione relativi al trasporto degli animali da reddito e d'affezione;
17. vigilanza e controllo dei requisiti relativi al benessere animale negli allevamenti e durante il trasporto;
18. vigilanza e certificazione relativi alla detenzione di animali esotici e pericolosi;
19. vigilanza, controlli sanitari e certificazione relativi alla produzione, trasporto e certificazione di rifiuti di origine animale;
20. gestione dell'anagrafe sanitaria;

21. controllo demografico della popolazione felina (gatti a vita libera);
22. controllo sanitario e certificazione relativo ad animali morsicatori ai fini della prevenzione della rabbia urbana e silvestre;
23. prescrizione veterinaria per gli allevamenti rurali.

Sezione B

La Sezione **Igiene degli alimenti di origine animale**, dispone delle seguenti attribuzioni:

1. ispezione, vigilanza e controllo sanitario sulla macellazione degli animali produttori di carne in strutture autorizzate;
2. ispezione e controllo sanitario delle carni di suini macellati al domicilio del proprietario;
3. vigilanza e controllo sanitario relativi alla lavorazione e trasformazione delle carni e dei prodotti della pesca in strutture autorizzate;
4. vigilanza e controllo sulla produzione di uova da consumo, ovoprodotti, miele e prodotti derivati;
5. vigilanza e controllo sanitario sulla vendita al dettaglio delle carni e dei prodotti della pesca;
6. vigilanza, controllo sanitario e certificazione relativi alla movimentazione intracomunitaria e internazionale di alimenti di origine animale;
7. vigilanza e certificazione relativi al trasporto di alimenti di origine animale;
8. vigilanza sulla corretta applicazione delle norme in merito di etichettatura degli alimenti di origine animale;
9. controllo sulla vendita e somministrazione di alimenti di origine animale in aree pubbliche.

OSSERVATORIO EPIDEMIOLOGICO

- Le attività** L'Osservatorio Epidemiologico ha la funzione di raccogliere, analizzare e organizzare dati sanitari al fine di monitorare dello stato di salute della popolazione e a condurre indagini necessarie a evidenziare le eventuali situazioni di rischio.
- L'O.E. è diretto dal Direttore del Dipartimento e in esso vi opera personale specificamente assegnato che svolge attività pianificate annualmente. Il Personale dell'OE può partecipare, con altre U.O. a Progetti o Gruppi di lavoro specifici.
- Presso l'Osservatorio Epidemiologico vengono erogate le seguenti prestazioni:
- Indagini epidemiologiche "ad hoc" di iniziativa e su richiesta motivata.
 - Attività di monitoraggio e sorveglianza sanitaria.
 - Rilascio di fotocopie nominative delle schede di morte ISTAT
 - Rilascio attestazione delle cause di morte
 - Rilascio referti riscontro autoptico (solo per persone decedute sul territorio e non in ospedale)

Modalità di accesso Sede del Dipartimento di Prevenzione a Dolo, Riviera XXIX Aprile, 2, all'interno dell'Ospedale edificio n. 31b

Orari

Gli orari di accesso libero sono quelli di apertura al Pubblico dello Sportello Amministrativo:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, oppure
- su appuntamento con gli operatori previa telefonata al n. 041.5133422.

Telefono:

Segreteria : 041.5133422
Uffici dell'O.E. : 041.51333932 / 3935 / 3934

e-mail: dipartimentoprevenzione@ulss13mirano.ven.it

Fax: 041.410143

DIREZIONE AMMINISTRATIVA SERVIZI SOCIALI E SOCIO-SANITARI

Cos'è La Direzione Amministrativa dei Servizi Sociali e Socio-Sanitari (ex Dipartimento Servizi Territoriali) si configura come struttura complessa che trasversalmente si occupa di:

1. Organizzazione operativa della programmazione regionale-aziendale-locale riguardante le diverse aree del Piano di Zona dei Servizi alla persona in coerenza con le attività distrettuali ed in collaborazione con i 17 Comuni dell'Azienda ULSS 13;
2. Cura dei rapporti con la Conferenza dei Sindaci;
3. Programmazione economica sociale e socio-sanitaria;
4. Gestione e controllo amministrativo delle attività svolte nel territorio.

Dove siamo **Sede:** via Mariutto n. 76 – 30035 Mirano (Ve)
tel. 041.5795121
fax 041.5795154
e-mail: direzioneservizisociali@ulss13mirano.ven.it

Le aree di attività La Direzione Amministrativa dei Servizi Sociali e Socio-Sanitari provvede alla gestione amministrativa di quanto sopra attraverso i propri uffici che si possono articolare, in base alla specifica attività, nel seguente modo:

1. AREA AMMINISTRATIVO-CONTABILE

- Raccolta dati e predisposizione del documento di programmazione Bilancio Economico Preventivo-riparto spesa ai Comuni;
- Raccordo con le UU.OO. Amministrative dell'Azienda e dei Servizi Sociali dei Comuni presenti nel territorio al fine di verificare e controllare l'andamento spesa;
- Predisposizione della documentazione illustrativa del riparto spesa comunale per l'Esecutivo della Conferenza dei Sindaci, per la Conferenza dei Sindaci, nonché per le singole amministrazioni comunali;
- Predisposizione di atti deliberativi e relative convenzioni nonché testo dei Capitolati Speciali d'Appalto riferiti a Servizi esternalizzati, con particolare riferimento ai servizi Diurni e Residenziali per soggetti disabili e per persone con problematiche psichiatriche, svolgimento di attività educativo-assistenziali presso i Centri Diurni e organizzazione di microprogettualità per l'età evolutiva disabili, Servizio di assistenza a scuola ed a domicilio per disabili, Soggiorni climatici per disabili;
- Gestione amministrativa di Progetti finanziati dalla Regione Veneto;
- Gestione amministrativa di Progetti su delega dei Comuni;
- Raccolta e validazione dei dati annuali sui servizi e sugli interventi sociali erogati dai Comuni (schede Istat) da trasmettere al sistema statistico regionale; tali dati vengono poi successivamente elaborati;
- Validazione e trasmissione alla Regione Veneto delle domande per modifica strumenti di guida (art. 27 L. 104/92);

- Gestione Anagrafica utenza disabile e con problematiche psichiatriche inserita nei servizi di cui sopra;
- Gestione Anagrafica personale dipendente inseriti nei servizi di cui sopra;

2. AREA AMMINISTRATIVA TERRITORIALE

AREA ANZIANI

Ufficio Residenzialità Territoriale;

Gestione del Registro Unico Regionale:

- Gestione della graduatoria unica per gli ingressi di utenti anziani non autosufficienti nei Centri di Servizio;
- Emissione e contabilità delle Impegnative di residenzialità;

Rapporti con i Centri Servizi dove sono accolti cittadini provenienti dall'ULSS n°13 per riconoscimento e liquidazione della quota di rilievo sanitario.

Convenzioni con i Centri di Servizio per attività di riabilitazione.

Gestione amministrativa ed informatica degli assegni di cura in favore di cittadini non autosufficienti.

AREA DISABILI

Gestione Amministrativa dei contributi economici per progettualità individuali a sostegno della domiciliarità in favore di persone disabili (Progetti Vita Indipendente, L.162/98, L.284/97)

Gestione amministrativa di supporto alle attività dei Centri Diurni per Persone Disabili;

Gestione amministrativa e di organizzazione del Servizio di Trasporto per i Centri Diurni per Persone con Disabilità;

Gestione Amministrativa dell'attività natatoria in favore di persone disabili

AREA DELLA SALUTE MENTALE

Gestione amministrativa e di raccordo con attività distrettuale di valutazione, per ingressi di pazienti con patologia psichiatrica in strutture residenziali e semiresidenziali al di fuori del territorio ULSS 13.

AREA TRASVERSALE

Ufficio liquidazione attività sociali e socio sanitaria

L' Ufficio si occupa del controllo circa l'applicazione e la liquidazione di quanto

previsto delle convenzioni in atto con i fornitori delle attività socio sanitarie.

Viene effettuata inoltre attività di controllo e liquidazione di tutta l'attività di assistenza protesica autorizzata dai Distretti Socio Sanitari.

Cassa Economale Servizi Sociali

Il Cassiere Economale incaricato gestisce un piccolo fondo per i rimborsi delle spese urgenti ed impreviste della Direzione dei Servizi Sociali e dei Servizi Territoriali

3. AREA PROGETTUALITÀ

SERVIZIO CIVILE NAZIONALE E REGIONALE

Nell'ambito della Direzione dei Servizi Sociali sono svolte le attività inerenti i progetti di Servizio Civile Nazionali e Regionali adottati dall'Azienda ULSS 13 nei propri Servizi, a tal fine sono previste le seguenti figure accreditate presso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile:

- Responsabile di Servizio Civile Nazionale col compito di coordinare le Sedi e l'attività dei Responsabili di sede locale di progetto, rappresenta all'interno dell'Ente l'ultima istanza per le controversie nate con i volontari coinvolti nei progetti, unico soggetto dell'Ente ad intrattenere rapporti con l'Ufficio Nazionale o la Regione;
- Progettista cui è affidata la predisposizione, unitamente agli Operatori Locali presenti nei Servizi, dei progetti d'impiego dei volontari;
- Responsabile amministrativo per tutte le attività di gestione amministrativa inerenti il Servizio Civile.

PROGETTO H-DOVE

La Direzione dei Servizi Sociali collabora con la Provincia di Venezia alla realizzazione ed aggiornamento della banca dati H-Dove che censisce i servizi a favore delle persone disabili esistenti nella provincia di Venezia.

Sito internet: <http://www.politichesociali.provincia.venezia.it/hdove>

GRUPPI DI AUTO-MUTUO-AIUTO

Coordinamento delle attività dei gruppi di auto – mutuo – aiuto a favore dei familiari di persone disabili e predisposizione degli atti amministrativi relativi ai gruppi di auto mutuo aiuto proposti ed organizzati nell'ambito dell'Azienda.

IL DISTRETTO SOCIO SANITARIO

Cos'è

Il Distretto Socio-Sanitario di base è la struttura tecnico-funzionale mediante la quale l'unità locale socio-sanitaria assicura una risposta coordinata e continuativa ai bisogni della popolazione.

Il distretto è il centro di riferimento dei cittadini per tutti i servizi dell'unità locale socio-sanitaria, nonché polo unificante dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali a livello territoriale.

L'integrazione tra diversi servizi, l'attività di sostegno al medico di famiglia, la conseguente possibilità di adottare o di potenziare forme di assistenza integrativa rispetto alla attività ospedaliera possono consentire una sensibile riduzione della domanda di ricoveri ospedalieri, con conseguenti minori costi umani ed economici.

Le attività presenti nel Distretto sono le seguenti:

- a. l'informazione, la prenotazione e l'assistenza amministrativa ai cittadini per l'utilizzazione dei vari servizi sanitari e sociali;
- b. l'educazione sanitaria e sociale;
- c. l'assistenza di medicina generale, specialistica pediatrica, ambulatoriale e domiciliare;
- d. l'assistenza domiciliare integrata;
- e. l'assistenza consultoriale familiare;
- f. adozioni nazionali e internazionali
- g. affidamento familiare
- h. interventi residenziali e semiresidenziali;
- i. l'assistenza specialistica poliambulatoriale, organizzata nel presidio poliambulatoriale e gestita in forma integrata con l'ospedale;
- j. interventi integrativi e sostitutivi della famiglia;
- k. attività vaccinale in età pediatrica
- l. interventi per l'età evolutiva (0-18 anni)di prevenzione, valutazione e riabilitazione dei disturbi neuropsicologici, neurologici e psichiatrici e del disagio psicologico. Attività di consulenza e collaborazione con i servizi sanitari, socio-assistenziali, le istituzioni scolastiche ed educative del territorio e le istituzioni giudiziarie. Certificazioni scolastiche per disabili, interventi d'integrazione scolastica e sociale
- m. interventi per la disabilità;
- n. altre attività sociali delegate dei comuni;

Inoltre, a livello distrettuale sono previste attività decentrate di igiene e sanità pubblica del Dipartimento di prevenzione (vedi relativa sezione).

Distribuzione Territoriale L'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE), come stabilito dalla delibera 1055/95, si articola in 2 distretti socio-sanitari di base così composti:

Distretto 1 Area Nord: comprende i Comuni di: Martellago, Noale, Scorzè, Mirano, S. Maria di Sala, Spinea, Salzano

Distretto 2 Area Sud: comprende i Comuni di: Dolo, Fiesso D'Artico, Mira, Pianiga, Strà, Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Fossò, Vigonovo

sede centrale sedi decentrate

Distretto 1 Spinea Martellago (Via Trento 83, tel. 041.5401142), Noale (Largo S. Giorgio 3, tel. 041.5896721), Mirano (Via Miranese 16, tel. 041.5795691)

Via Pisacane, 3
Tel. 041.999945

Distretto 2 Mira Fiesso D'Artico, Mira, Pianiga, Strà, Campagna Lupia (Via della Repubblica 1, tel. 041.460486), Pianiga (Via Padova 6, tel. 041.5195098)
Via Nazionale, 48
Tel.041.424182
Campolongo Maggiore (Via Roma 72, tel. 049.9740080), Camponogara (Via Pisa 10, tel. 041.463733), Oriago di Mira (Riviera S. Pietro 86, tel. 041.472495), Vigonovo (Via Montale 3, tel. 049.9830333), Strà (Via Roma 6, tel. 049.9802236), Fossò (Viale dello Sport 2, tel. 041.466991)

Servizi sovradistrettuali

Servizio di Riabilitazione Funzionale

Le attività del Servizio di Riabilitazione funzionale vengono effettuate nel Presidio Ospedaliero di Noale presso l'Unità Operativa di Medicina Fisica e Riabilitativa:

Presidio Ospedaliero di Noale, Piazzale Bastia, tel. 041.5896111

Attività

Nel servizio di Riabilitazione Funzionale vengono svolte visite fisiatriche e ortopediche, trattamenti fisioterapici e psicomotori, consulenze psicologiche e attivati gruppi di sostegno per genitori e per adolescenti con disabilità rivolta ad utenti in età evolutiva ed età adulta presi in carico dai rispettivi servizi distrettuali e dai CEOD.

Servizio integrazione lavorativa (S.I.L.)

Assegnato organizzativamente al distretto n. 1 Area Nord risulta articolato in n. 2 sedi:

DOLO - c/o Presidio Ospedaliero – tel. 041.5133288
MIRANO – ex Ostetricia e Ginecologia - tel. 041.5795445

Attività

Il Servizio attua interventi diversificati attraverso progetti finalizzati alla formazione e all'integrazione lavorativa di soggetti disabili (psichici, psicofisici, fisici e con patologie psichiatriche) in rapporto con i servizi specialistici. Con l'entrata in vigore della legge 68/99 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili" il S.I.L. collabora e svolge parte della propria attività in stretta sinergia con il Servizio per l'impiego della Provincia per assicurare che la persona disabile sia inserita nel mondo del lavoro valorizzando le sue abilità, capacità ed autonomie nel pieno rispetto del suo diritto di cittadinanza.

Servizi residenziali e semiresidenziali

Nel territorio dell'U.L.S.S. 13 sono esistenti le seguenti strutture:

Casa di Riposo "Riviera del Brenta" di Dolo - tel. 041.410192

Casa di Riposo "L. Mariutto" di Mirano - tel. 041.5799401

Casa di Riposo "S. Maria dei Battuti" di Noale - tel. 041.5897247

Casa di Riposo "Vittorio Allegri" di Salzano - tel. 041.437465

Casa di Riposo "S. Giuseppe" di Spinea - tel. 041.990118

Casa di Riposo di Strà - tel. 049.9802283

Consorzio Sociale "Anni Sereni" di Scorzé - tel. 041.5848511

ASSISTENZA FARMACEUTICA

- Cos'è** L'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) assicura l'erogazione dei farmaci con le modalità di partecipazione alla spesa previste dalla Legge, attraverso le farmacie convenzionate ed i presidi della U.L.S.S..
- Orari delle farmacie** Le farmacie convenzionate con l'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) sono tenute ad un orario di apertura di 40 ore settimanali suddivise in sei giorni feriali di cui cinque con intervallo pomeridiano e il sabato con solo mezza giornata lavorativa.
- dal 1 Ottobre al 31 Marzo (orario invernale) dal lunedì al venerdì **dalle 8.45 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 19.00;**
 - dal 1 Aprile al 30 Settembre (orario estivo) dal lunedì al venerdì **dalle 8.45 alle 12.30 e dalle 16.00 alle 19.30;**
 - il sabato: **dalle 8.45 alle 12.30.**
- Turni delle farmacie** I turni notturni e festivi sono stabiliti a rotazione fra tutte le Farmacie comprese nel territorio della U.L.S.S. in modo da assicurare la continuità del servizio come previsto dalla legge regionale.
- In ogni periodo di turno che va dalle 19.30 del venerdì alle 19.30 del venerdì successivo sono contemporaneamente in servizio continuativo 24 ore su 24 quattro farmacie di cui due nella zona del miranese e due nella riviera del Brenta.
- Su richiesta del Medico da riportare sulla ricetta viene inoltre svolto un servizio notturno di consegna a domicilio dei medicinali urgenti.
- Tutte le Farmacie sono tenute ad esporre un cartello indicante le farmacie di turno, allo scopo di renderle agevolmente reperibili dall'utente.

EMERGENZE

Emergenze

La risposta all'emergenza sanitaria dell'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE) viene assicurata dalle sedi di P.S. di Dolo e Mirano e dal SUEM Aziendale con una organizzazione di tipo dipartimentale.

Il SUEM Aziendale, assicura gli interventi di emergenza nel territorio di competenza ed il trasporto "protetto" dei pazienti nei casi di trasferimenti presso altre strutture ospedaliere, collaborando con la Centrale Operativa 118 di Mestre, nel rispetto dei protocolli operativi in vigore.

Il soccorso pre-ospedaliero si attiva componendo il numero telefonico unico (gratuito) "118". La risposta si differenzia in base alle necessità cliniche, valutate dall'operatore di centrale attraverso le indicazioni ricevute telefonicamente.

A seconda delle situazioni può essere attuato:

- **L'invio di taxi-ambulanza** (di norma programmato attraverso la Dirigenza Medica del Presidio Ospedaliero)
- **il soccorso assistito**, con Infermiere Professionale adeguatamente istruito
- **il soccorso avanzato** mediante l'invio di un mezzo di soccorso con Medico a bordo
- **l'invio di eliambulanza** ove le esigenze del soccorso lo richiedano

Cos'è il Pronto Soccorso?

È la struttura ospedaliera che garantisce tutti gli interventi necessari alla accettazione e cura del paziente in condizioni di urgenza ed emergenza.

Come si attiva?

L'attivazione può avvenire per via telefonica attraverso il numero unico 118, oppure con accesso diretto o ancora tramite la Guardia Medica, il Medico di base ed il Pediatra di base.

Come funziona l'accesso al Pronto Soccorso?

Poiché è necessario assicurare la precedenza ai casi più gravi, all'ingresso viene attribuito a ciascun paziente un codice di priorità, che identifica con un colore il grado di urgenza:

BIANCO

Patologie lievi. Casi che in genere non necessitano dell'assistenza ospedaliera e potrebbero essere risolti dai Medici del territorio. Vengono valutati dopo i casi più urgenti. Le prestazioni sono soggette al pagamento del ticket.

VERDE

Comprende i casi differibili in cui il paziente non è in pericolo di vita. Vengono valutati dopo casi più urgenti. Le prestazioni sono soggette al pagamento del ticket.

GIALLO

Comprende i casi con potenziale pericolo di vita (insufficienze respiratorie, insufficienze cardiorespiratorie, gravi disturbi neurologici, gravi traumatismi, ecc.). Il personale si attiva per ridurre al minimo ogni attesa.

ROSSO

Comprende i casi molto gravi, con pericolo di vita immediato. Il paziente viene accolto immediatamente ed ogni altra attività differibile si blocca.

Il percorso del paziente in Pronto Soccorso

Dopo la visita il Medico di Pronto Soccorso decide in base al quadro clinico se ricoverare d'urgenza il paziente nel reparto più idoneo, se trattenerlo in osservazione temporanea (12/24 H) nei letti in dotazione al Servizio (nei casi che non necessitano di ricovero o per approfondimento diagnostico) oppure dimmetterlo.

Oneri delle prestazioni

Le prestazioni di Pronto Soccorso non seguite da ricovero sono soggette al pagamento del ticket secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Il costo dei trasporti sanitari è regolamentato dalla Circolare Regionale n° 12 del 04/05/1999.

I trasporti urgenti sono a carico dell'U.L.S.S. soltanto se le condizioni cliniche del paziente siano tali da rendere indispensabile il trasporto in ambulanza, negli altri casi è a carico dell'utente.

Il costo dei trasporti non urgenti è a carico dell'U.L.S.S. se il paziente è in possesso di richiesta del curante di ricovero con trasporto in ambulanza. È invece a carico dell'assistito se non è previsto il ricovero ospedaliero ma sono richieste Visite, Esami ambulatoriali.

Suggerimenti 118

Pronto Soccorso:

- utilizzate le strutture di Pronto Soccorso soltanto per problemi urgenti non risolvibili attraverso il medico di famiglia o la Guardia Medica.
- nei casi dubbi indicazioni possono essere richieste al 118

Richiesta Ambulanze:

- richiedete l'ambulanza solo se è necessaria, potrebbe essere indispensabile per risolvere un caso più grave contemporaneo
- chiamate sempre il 118 e non altri numeri
- mantenete la calma e parlate lentamente
- rispondete chiaramente alle domande dell'operatore
- attenetevi ai suggerimenti dell'operatore
- attendete l'arrivo del mezzo di soccorso

Le informazioni telefoniche richieste servono a stabilire quale è il tipo di soccorso più idoneo al Vostro caso, in particolare se è necessaria la presenza del Medico a bordo del mezzo. Ricordate che l'ambulanza è un mezzo di soccorso e non un taxi.

VARIE

Varie

Vengono di seguito riportate informazioni varie (per contenuto) che si ritengono comunque utili per usufruire dei servizi offerti dall'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE).

- Informazione, accoglimento, tutela e partecipazione
- Ufficio per le Relazioni con il Pubblico
- Meccanismi di Tutela e Verifica
L'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE), nel perseguire gli standard di qualità previsti, si avvale dei seguenti meccanismi di tutela e verifica:
 - Regolamento di pubblica tutela;
 - Regolamento dei diritti e doveri dell'utente malato;
 - Centro per la tutela dei diritti del malato C.T.D.M.
- Standard di Qualità: impegni e programmi
La formalizzazione dell'impegno nel miglioramento del servizio sanitario offerto dall'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE).
- Consigli e indicazioni per il ricovero
- Servizi vari in ospedale
- Regolamento sulle modalità di rilascio delle cartelle cliniche
- Il codice deontologico degli infermieri
- Associazione Europea di Tutela della Persona (TEP)

INFORMAZIONE, ACCOGLIMENTO, TUTELA E PARTECIPAZIONE

Principi fondamentali

Il settore dei servizi pubblici è da tempo investito e sollecitato da una consistente ed ampia domanda di base tesa ad ottenere dall'Ente Pubblico precise garanzie di correttezza, di trasparenza, di partecipazione, di efficienza nella erogazione dei servizi.

La vigente normativa, assegnando al cittadino, in modo preciso ed inequivocabile, quel ruolo di centralità partecipata che gli compete nell'attività della Pubblica Amministrazione, induce l'Ente a modificare la preesistente consolidata filosofia relazionale: pertanto, a rivedere concettualmente e strutturalmente il proprio modello organizzativo.

Tale impulso stimola l'Azienda U.L.S.S. ad attivare nuovi strumenti indirizzati a qualificare le relazioni con i cittadini al fine di ottimizzare, con la reale partecipazione dei medesimi alle scelte gestionali, il rapporto tra prestazioni e bisogni di salute.

Pertanto, è impegno di questa Azienda, nei confronti dei cittadini utenti, promuovere concrete iniziative riguardanti i temi dell'informazione e della comunicazione, dell'accoglienza, della tutela e partecipazione.

Tuttavia, perchè i risultati di questo insieme di iniziative possano essere positivi e costruttivi, sono necessari la piena collaborazione ed il convito coinvolgimento di tutti i protagonisti siano essi operatori dell'U.L.S.S. o cittadini utenti, considerati nella loro individualità o rappresentati dalle Associazioni di Volontariato e dagli Organismi di Tutela.

Informazione e comunicazione

Le funzioni relative all'informazione ed alla comunicazione, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, devono sviluppare in modo esauriente la conoscenza dei cittadini sia sulle prestazioni e loro modalità di erogazione che sulle procedure di attuazione del diritto di accesso e di partecipazione.

E' impegno inderogabile di questa Azienda fornire ai cittadini una informazione chiara, tempestiva e completa in quanto fondamentale base per un buon rapporto tra soggetto erogatore di un servizio ed utenza.

La funzione di ottimizzare questo interscambio di informazioni e, nel contempo, di promuovere iniziative concrete su tematiche quali l'accoglienza, la tutela, la partecipazione e la verifica viene attualmente assolta dall'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.).

Accoglienza

La funzione relativa all'informazione sull'accesso alle prestazioni e alle corrispondenti modalità di erogazione si arricchisce, per garantire l'applicazione dei principi ispiratori della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e dell'art. 14 del D. Lsg. 502/92, e successive modifiche ed integrazioni, della funzione di "accoglienza e di accompagnamento".

Tale funzione si concretizza, nell'ambito ospedaliero, mediante l'apporto del personale delle unità operative interessate che dovrà essere in grado di:

- instaurare una relazione con l'utente tale da limitare i suoi disagi e da metterlo in grado di esprimere i propri bisogni;
- accompagnare personalmente gli utenti;
- collaborare con le Associazioni di Volontariato;
- curare l'accoglienza dell'utente, soprattutto per quanto attiene ai ricoveri improvvisi, aiutandolo a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura;
- educare l'utenza ad un corretto utilizzo dei Servizi Sanitari;
- ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni degli utenti.

Il personale addetto all'accoglienza consegnerà:

- l'opuscolo informativo sugli aspetti della vita dell'ospedale;
- una lettera di presentazione, da parte del Primario, del reparto/servizio;
- una scheda contenente le principali informazioni sul reparto/servizio;
- una scheda/questionario, per i degenti ospedalieri, dove possono segnalare eventuali osservazioni, reclami, proposte. La periodicità e la durata dell'indagine saranno stabiliti dalla Direzione competente.

L'Azienda ha provveduto ad istituire, in collaborazione con il personale dell'AVO, un bancone di accoglienza nei due Presidi di Dolo e Mirano.

Tutela

La funzione di tutela dei cittadini viene assolta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Costituiscono strumenti di tutela, oltre a quelli indicati nei compiti attribuiti all'Ufficio stesso, anche:

- Il Regolamento di Pubblica Tutela, con cui sono state definite le procedure relative:
 - a. alle segnalazioni, opposizioni, osservazioni, denunce, reclami, proposte;
 - b. alla funzione della Commissione Mista Conciliativa, per un esame, con gli organismi di tutela e le associazioni di volontariato, delle segnalazioni più complesse;
 - c. ai percorsi dell'informazione/comunicazione;
 - d. all'attivazione di strumenti di marketing come questionari, interviste, raccolta catalogazione e analisi delle segnalazioni ecc.
- Il Regolamento di attuazione della legge n° 241/90 in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- Il Regolamento in materia di sperimentazione clinica dei farmaci.
- La Pubblicazione interna ed esterna dei risultati raccolti con gli strumenti di marketing, in precedenza indicati.

Partecipazione

La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso (vedi precedente capitolo Informazione) anche attraverso le seguenti modalità:

- concessione di spazi, preventivamente individuati, che consentano alle Associazioni di Volontariato e agli Organismi di Tutela di poter partecipare a momenti istituzionali di indirizzo e programmazione dell'Azienda;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini;
- rilevazione del gradimento da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria (controllo di qualità), da effettuare in collaborazione con le Associazioni di Volontariato e gli Organismi di Tutela;
- convocazione della Conferenza dei Servizi ai fini della verifica della qualità dei servizi offerti;
- diritto di accesso agli atti amministrativi disciplinato da apposito Regolamento di attuazione Legge 241/90.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Attività

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in particolare, nell'ambito della pubblica tutela:

- fornisce le informazioni "di primo livello", dal chi al come all'eventuale perché, sulle richieste degli interessati;
- garantisce l'ascolto e promuove l'orientamento agli utenti;
- riceve e cura le pratiche relative alle "segnalazioni" (opposizioni, osservazioni, denunce, reclami, proposte), effettuate dagli utenti, come da Regolamento di Pubblica Tutela;
- promuove e attiva iniziative di comunicazione, tramite depliant, avvisi, opuscoli, ecc., chiari e facilmente leggibili, per assicurare la conoscenza di: normative, prestazioni erogate, organizzazione delle strutture dell'U.L.S.S.;
- effettua ricerche ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi al fine di semplificare l'accesso alle strutture, l'accesso alle prestazioni, il linguaggio sia per la comunicazione interna che esterna;
- garantisce l'informazione sui diritti dell'utenza sia nei rapporti con le strutture dell'U.L.S.S. che, in attuazione al principio di trasparenza, in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti.

Questa Azienda valutato il suo nuovo assetto territoriale e organizzativo, ha ampliato l'operatività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico mediante un progetto di comunicazione e marketing che comprende:

- Ufficio/Servizio di Comunicazione e Marketing
- Ufficio/i Comunicazione e Relazioni con il pubblico
- Sito Internet (attivo dal 12.10.07)
- Progetto Umanizzazione
- Progetto Privacy e Accesso agli atti
- Punto/i informativo/i
- Addetto stampa
- Organizzazione convegni/eventi
- URT

Comunicare

Ci si può rivolgere all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico nelle sue sedi, per telefono, per posta, fax, e-mail o presentandosi di persona.

Sedi

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Sede: Via XXIX Aprile, 2 - 30031 Dolo (VE) (presso ospedale)

Orario: mattino dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
pomeriggio mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Tel. 041.5133477 Fax 041.5133471

e-mail: urp.dolo@ulss13mirano.ven.it

E' inoltre possibile rivolgersi nelle seguenti sedi:

MIRANO, via Mariutto (presso ospedale)

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Tel. e Fax 041.5795406

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

TITOLO I: SEGNALAZIONI (osservazioni, reclami, opposizioni, denunce, proposte)

Art. 1
"Oggetto, finalità
e ambito di
applicazione"

1. Il presente Regolamento richiama a disciplina alcuni aspetti riguardanti sia le funzioni dell'informazione, dell'accoglienza, della tutela e della partecipazione dei cittadini che i principi ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi al fine di favorire il dialogo e l'interazione tra questa Azienda e i soggetti- utenti, in armonia con i criteri di economicità, di efficacia, di pubblicità, di trasparenza e di celerità cui deve ispirarsi l'attività dell'Azienda stessa.
2. Per Pubblica Tutela s'intende l'insieme delle procedure indirizzate a:
 - a. definire le modalità di esercizio del diritto di tutela che l'utente deve seguire qualora si veda negata o limitata la fruibilità delle prestazioni a causa di disservizi o, atti, comportamenti e/o atteggiamenti del personale di questa Azienda;
 - b. migliorare e ad adeguare le sopra indicate funzioni e le modalità con cui vengono erogate le prestazioni, pur nel rispetto dei dettati della vigente normativa e di quanto previsto dalla Carta dei Servizi dell'U.L.S.S. 13.
3. L'U.L.S.S.13 riconosce come impegno prioritario, in quanto esigenza qualificante della propria attività, la costante verifica dell'adeguatezza dei servizi offerti ed il miglioramento degli standard quali/quantitativi degli stessi allo scopo di raggiungere l'obiettivo di ottimizzare il grado di soddisfazione dei cittadini-utenti e, di conseguenza, annoverare il cittadino non più tra i "clienti possibili" bensì tra i "clienti consolidati" da un rapporto di fiducia.
4. I principi relativi alla Pubblica Tutela, richiamati e disciplinati dal presente regolamento, devono essere riconosciuti e garantiti anche ai cittadini-utenti che si avvalgono di strutture private che erogano prestazioni sanitarie in quanto accreditate presso questa Azienda secondo quanto previsto dall'art.11.

Art. 2
"Soggetti
interessati a
chiedere la
Pubblica Tutela"

1. I soggetti interessati sono tutti i cittadini-utenti, i loro familiari, parenti o affini, le persone giuridiche, le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti dei cittadini, accreditati presso la Regione o presso l'Azienda U.L.S.S.13.
2. I soggetti indicati al precedente punto 1 – possono presentare opposizioni, osservazioni, denunce e reclami contro atti oppure comportamenti che evidenziano disservizi o violazione di leggi ovvero di regolamenti.
3. I medesimi soggetti possono, inoltre, presentare proposte e/o suggerimenti indirizzati a migliorare sia i servizi che la quantità e la qualità delle prestazioni erogate.

Art. 3
"Contenuti e
presupposti delle
segnalazioni"

1. Le opposizioni, le osservazioni, le denunce ed i reclami riferiti a:
 - a. violazioni di leggi o di regolamenti che disciplinano l'erogazione delle prestazioni dell'U.L.S.S. 13;
 - b. atteggiamenti e/o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni erogate;
 - c. atteggiamenti e/o a comportamenti degli operatori delle unità organizzative non rispettosi della dignità della persona, o comunque, non rispondenti a stili di espressione deontologica e professionale coerenti con i doveri di servizio.
2. le proposte ed i suggerimenti, avanzati dai soggetti individuati nel precedente art. 2, possono avere come scopo:
 - a. il miglioramento della qualità delle prestazioni;
 - b. il miglioramento dell'organizzazione;
 - c. lo snellimento delle procedure;
 - d. la semplificazione della modulistica;
 - e. qualsiasi altro aspetto dell'organizzazione che possa, a parere dell'utente, essere modificato per aumentare il grado di soddisfacimento delle aspettative verso i servizi erogati.

Art. 4
"Modalità di
presentazione
delle
segnalazioni"

1. i cittadini-utenti e gli altri soggetti, così come individuati dal citato art. 2, esercitano il proprio diritto mediante:
 - a. lettera in carta semplice, indirizzata e inviata, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni;
 - b. compilazione e sottoscrizione di modulo, appositamente predisposto dall'U.L.S.S. 13 (allegato A), distribuito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - c. segnalazione, telefonica o via fax, direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni, e successivo inoltro dell'originale;
 - d. colloquio con il Dirigente Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o suoi delegati, siano essi operatori di front-office che operatori di punti informativi.
2. L'operatore che raccoglie le segnalazioni di cui al punto 1, lettere c e d:
 - a. fa compilare l'apposito modulo, debitamente predisposto da questa U.L.S.S. (allegato A), in cui devono essere riportati tutti gli elementi necessari alla presentazione del caso che si intende segnalare;
 - b. invita l'utente a firmare il suddetto modulo indicando i dati anagrafici necessari per il successivo invio della risposta;
 - c. acquisisce la segnalazione, in presenza di due testimoni, qualora l'utente si trovasse nell'impossibilità di firmare il modulo.
3. Le segnalazioni prodotte a questa Azienda – U.L.S.S. non precludono la possibilità per il cittadino-utente o per la persona od associazione od organismo che lo rappresenta, di far comunque ricorso, secondo le regole generali, all'Autorità Giudiziaria Ordinaria o alla Magistratura Amministrativa, come indicato dall'art. 14 comma 5 del Decreto Legislativo n. 502/92, così come modificato dal Decreto Legislativo n. 517/93.

Art. 5
"Termini di
presentazione
delle
segnalazioni"

Le osservazioni, i reclami, le opposizioni, le denunce devono essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza o consapevolezza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con il citato disposto dell'art. 14, comma 5, del Decreto Legislativo n. 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo n. 517/93.

Art. 6
"Pubblica tutela
mediante l'Ufficio
Relazioni con il
Pubblico"

1. Nell'ambito del presente regolamento, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
 - a. riceve le segnalazioni presentate in via amministrativa, dai soggetti di cui all'art.2, nei modi di cui all'art. 4 del presente regolamento;
 - b. provvede a dare tempestiva risposta scritta ai soggetti interessati, su delega del Direttore Generale, per la conclusione delle segnalazioni di più agevole definizione, predisponendone l'attività istruttoria e trasmettendo contestualmente copia della risposta al Responsabile dell'Unità Organizzativa interessata;
 - c. provvede, altresì, ad avviare, secondo le procedure previste dall'art. 8 del presente regolamento, l'istruttoria delle segnalazioni che per la loro particolare complessità non si presentano di facile risoluzione;
 - d. acquisisce, per l'espletamento dell'attività istruttoria, tutti gli elementi necessari alla formazione di giudizio, richiedendo relazioni o pareri ai Responsabili delle Unità Organizzative interessate;
 - e. fornisce all'utente tutte le informazioni, e quant'altro necessario, per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla vigente normativa in materia;
 - f. predispone, per le segnalazioni diverse da quelle di cui alla lettera b), la risposta scritta da inviare al soggetto interessato, a firma del Direttore Generale, previa acquisizione dei necessari elementi sopra indicati;
 - g. invia al soggetto interessato, entro trenta giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, salvo quanto previsto dall'art.8 punto 5, la risposta sottoscritta dal Direttore Generale, trasmettendone contestualmente copia al Dirigente medico dell'Ospedale o al Direttore competente nonché al Responsabile dell'Unità Organizzativa indicata, per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari a rimuovere l'eventuale violazione di legge o l'eventuale disservizio;
 - h. invia copia della documentazione al Dirigente medico dell'Ospedale o al Direttore Amministrativo, al Direttore Sanitario o al Direttore dei Servizi Sociali, per i provvedimenti di competenza, nei casi in cui l'Unità Organizzativa non fornisca i chiarimenti nei termini previsti o rifiuti la competenza, come precisato dal successivo art. 8 punto 4;
 - i. attiva le procedure e convoca la Commissione Mista Conciliativa, per l'esame delle segnalazioni in conformità a quanto previsto dall'art. 13 punto 1 del presente regolamento;
 - j. trasmette, al Comitato Permanente di Vigilanza, di cui al successivo art. 19, gli atti e i documenti relativi al procedimento amministrativo di pubblica tutela per la valutazione sulla adeguatezza delle procedure attuate da questa U.L.S.S..

Art. 7
"Responsabilità
nelle funzioni"

1. Lo svolgimento delle funzioni di cui all'art.6 del presente regolamento avviene sotto la responsabilità del Dirigente Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico in rapporto diretto con la Direzione di questa Azienda.
2. Il suddetto Dirigente, per le funzioni istruttorie riguardanti le procedure di cui al citato art. 6, può delegare un altro funzionario appartenente all'ufficio medesimo.

Art. 8
"Segnalazioni
particolarmente
complesse"

1. Le segnalazioni ricevute, esaminate e valutate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione entro il termine massimo di giorni tre o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso, al Responsabile dell'Unità Organizzativa interessata e, per conoscenza, al Diretto superiore del medesimo.
2. Il responsabile dell'Unità Organizzativa interessata, entro i successivi sette giorni dal ricevimento della richiesta dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, deve raccogliere tutte le informazioni utili alla stesura di una relazione .
3. La suddetta relazione, corredata di ogni documentazione, deve essere trasmessa all'Ufficio Relazioni con il Pubblico in tempo utile per consentire la predisposizione, entro il termine di trenta giorni dall'avvio del procedimento, di un'adeguata risposta all'utente. Se con tale lettera il Direttore Generale attiva un nuovo e separato procedimento, sarà compito dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico trasmettere copia della lettera al Responsabile competente.
4. L'Ufficio Relazioni con il pubblico, qualora l'Unità Organizzativa interessata non fornisca i chiarimenti richiesti entro i termini previsti o rifiuti la competenza della segnalazione, deve chiedere l'intervento del Dirigente medico dell'Ospedale, del Direttore Amministrativo, del Direttore di Servizi Sociali o del Direttore Sanitario, competente in materia, per i provvedimenti conseguenti.
5. Nel caso di situazioni di particolare complessità, che necessariamente richiedano una più attenta istruttoria, il termine potrà essere prorogato a quarantacinque giorni, previa comunicazione scritta al soggetto interessato.

Art. 9
"Recapito delle segnalazioni e termini dei procedimenti amministrativi di Pubblica Tutela"

1. Le segnalazioni devono essere recapitate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni.
2. I termini di avvio e di chiusura dei procedimenti, di cui al presente regolamento, Titolo I e II, decorrono dalla data di registrazione nel protocollo di arrivo.
3. Le segnalazioni indirizzate alla Direzione Generale o ad Unità Organizzative diverse, devono essere inviate immediatamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
4. Al Dirigente dell'Ufficio Protocollo ed ai Dirigenti delle Unità Organizzative diverse, al fine di evitare di far trascorrere inutilmente giornate da utilizzare per l'istruttoria finalizzata alla tutela dell'interesse degli utenti, per il rispetto dei tempi previsti per la conclusione del procedimento, spetta la responsabilità dell'attuazione della procedure di cui al precedente punto tre.
5. Le segnalazioni che comprendono una richiesta di risarcimento devono essere inviate, dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, anche all'Ufficio Assicurazioni e Affari Legali, per l'adempimento degli atti di competenza.
6. Le segnalazioni telefoniche anonime e quelle non firmate possono non dare seguito ad un procedimento amministrativo ma devono essere registrate, a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a fini statistici.

Art. 10
"Atto conclusivo dei procedimenti amministrativi di Pubblica Tutela"

1. Il procedimento amministrativo di Pubblica Tutela deve essere conclusa mediante atto a firma del Direttore Generale o del Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in risposta ai firmatari delle segnalazioni, nel rispetto dei tempi previsti, come da art. 6 e 8.
2. Il suddetto atto deve contenere la precisazione che la presentazione delle osservazioni esposte non precludono la proposizione delle impugnative richiamate all'art. 4 punto 3, del presente regolamento.

Art. 11
"Esercizio della pubblica tutela nelle strutture private accreditate presso l'U.L.S.S. n°13"

1. Il diritto alla tutela e le modalità per il suo esercizio sono riconosciuti anche nei confronti degli utenti che usufruiscono delle prestazioni erogate dalle strutture private accreditate presso questa U.L.S.S., come indicato all'art. 1 punto 4 del presente regolamento.
2. Le procedure di accreditamento e l'instaurazione dei rapporti con le Aziende sanitarie devono assicurare agli utenti delle strutture private la tutela prevista dal presente regolamento, prevedendo altresì che le Commissioni Miste Conciliative siano integrate da un membro delle strutture medesime.
3. Le segnalazioni riguardanti le sopra richiamate strutture devono essere inoltrate secondo le modalità previste dai precedenti art. 4, 5 e 9.

TITOLO II: ORGANISMI CONSULTIVI - CONCILIATIVI

LA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Art. 12 "Finalità della Commissione Mista Conciliativa"

1. La funzione relativa alla Pubblica Tutela, riguardante gli utenti di questa Azienda U.L.S.S., viene assolta anche attraverso lo strumento della Commissione Mista Conciliativa
2. La Commissione Mista Conciliativa è prevista per favorire :
 - a. la presenza e l'attività delle Associazioni di Volontariato e degli Organismi di Tutela all'interno delle strutture sanitarie nello specifico obiettivo di tutelare gli utenti, ai sensi dell'art. 14 del D.L.vo 502/92, modificato dal D.L.vo 517/93;
 - b. lo studio congiunto, con dette Associazioni ed Organismi, delle problematiche sollevate dalle varie segnalazioni.

Art. 13 "Compiti della Commissione Mista Conciliativa"

1. La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di:
 - a. Riesaminare i casi oggetto di segnalazione qualora il cittadino – utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della decisione del Direttore Generale dell'U.L.S.S.;
 - b. Esaminare i casi per i quali non è stata data risposta entro i termini indicati dal presente regolamento;
 - c. Esaminare i fatti oggetto di segnalazione per i quali l'Ufficio Relazioni con il Pubblico abbia ritenuto, con adeguata motivazione, di non essere in grado di proporre alcuna risposta al Direttore Generale.
2. Le decisioni della Commissione Mista Conciliativa vengono trasmesse al Direttore Generale dell'U.L.S.S. che provvede, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a comunicarle al soggetto interessato.

Art. 14
Commissione
Mista Conciliativa

1. Qualora non si sia conclusa la procedura di cui all'art.1 e seguenti o l'utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, può chiedere, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di cui al comma 1 dell'art. 6, che l'esame della segnalazione, reclamo o denuncia venga deferito alla Commissione Mista Conciliativa.
2. La Commissione Mista Conciliativa (d'ora in poi la Commissione), istituita presso ciascuna Azienda sanitaria è nominata dal Direttore Generale e dura in carica tre anni.
3. La Commissione è composta da:
 - Il Presidente, designato dal Difensore Civico Regionale tenuto conto dei Difensori Civici Provinciali o Comunali competenti per territorio, oppure di persone estranee all'Azienda che diano affidamento per obiettività e competenza, dandone comunicazione alla Rappresentanza della Conferenza dei Sindaci del territorio di riferimento;
 - n.2 membri designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda;
 - n.1 membro designato dalle Associazioni di volontariato operanti nel settore socio-sanitario e n.1 membro designato dagli Organismi di Tutela del diritto alla salute, iscritti al registro di cui all'art.4 della L.r. n.40/1993 ed operanti nel territorio di riferimento dell'Azienda.
4. I membri decadono dalla nomina per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione.
5. La partecipazione alle sedute della Commissione è gratuita, salvo il rimborso delle spese di viaggio ai sensi della normativa vigente per il personale del S.S.N.

Art. 15
Funzionamento
della
Commissione
Mista Conciliativa

1. Il funzionamento della Commissione e le prerogative del suo presidente sono definiti, all'interno di ogni singola Azienda sanitaria, nel regolamento di pubblica tutela approvato dal Direttore Generale, sentita la Commissione stessa.
2. Il responsabile dell'Ufficio Relazione con il Pubblico, entro 7 giorni dalla richiesta di riesame da parte dell'utente, ne da comunicazione al presidente della Commissione.
3. La Commissione esamina il reclamo sulla base della documentazione predisposta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e può disporre ulteriore attività istruttoria, compresa l'audizione dell'utente e di tutti i soggetti coinvolti.
4. Il riesame di cui al comma 1 dell'art. 14 si conclude con una decisione comunicata al Direttore Generale entro 60 giorni dalla richiesta di cui al comma 1.
5. Il Direttore Generale provvede, entro 15 giorni dal ricevimento della decisione di cui al precedente comma 4, a comunicare all'utente ed alla Commissione le determinazioni assunte in merito alla decisione stessa ed a quanto in essa eventualmente proposto ed osservato, adeguatamente motivando l'eventuale non accoglimento della stessa.

Art. 16
Difensore civico
regionale

1. L'utente, esperite le procedure di tutela previste dal presente provvedimento, può comunque accedere alle forme di tutela previste dalla L.R. 6.6.1988 n.28 istitutiva del Difensore Civico Regionale.
2. Il Difensore Civico Regionale, al fine di garantire omogeneità di comportamenti nell'esercizio della tutela delle Commissioni Miste Conciliative Aziendali ed il monitoraggio dell'andamento dell'attività delle medesime, promuove incontri periodici tra i presidenti delle Commissioni.

TITOLO III INFORMAZIONE – COMUNICAZIONE
esterna ed interna MARKETING PUBBLICO

Art. 17
Oggetto contenuti
e finalità

1. Il presente Titolo III ha lo scopo di introdurre, nell'ambito della Pubblica Tutela, in quanto diritto del cittadino, le funzioni dell'informazione della comunicazione e del marketing pubblico: veicoli indispensabili per rafforzare il rapporto interattivo, instaurando opportune relazioni di scambio, tra gli utenti e questa Azienda-U.L.S.S..
2. L'informazione, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, deve essere indirizzata a sviluppare, in modo esauriente, la conoscenza degli utenti e dei dipendenti dell'U.L.S.S. 13 sia sulle prestazioni e relative modalità di erogazione che sulle procedure riguardanti il diritto di accesso, predisposte ed attuate dall'U.L.S.S..
3. E' impegno inderogabile di questa Azienda fornire una informazione chiara, tempestiva e completa in modo che il suddetto rapporto diventi strumento fondamentale per valutare il grado di trasparenza, di efficacia e di efficienza raggiunto dalle Unità Organizzative dell'Azienda stessa in relazione al grado di soddisfazione manifestato dagli utenti.
4. Gestire l'informazione, sia essa attivata da questa U.L.S.S. che sollecitata dagli utenti, significa, per l'Azienda, gestire il "Servizio-Utenti" nel suo insieme: un fattore importante per poter definire, misurare ed analizzare il percorso evolutivo dei bisogni dei cittadini sia sotto l'aspetto qualitativo che quantitativo, nonché per avere il riscontro sulle iniziative intraprese.
5. E', nel contempo, fondamentale sviluppare l'informazione/comunicazione interna all'U.L.S.S. per poter aumentare la conoscenza dei dipendenti sulla struttura di appartenenza, sui servizi offerti, nonché sulle condizioni per la loro funzione: la massima circolazione delle informazioni interne è ritenuta da questa Azienda essenziale per poter effettuare una buona informazione esterna.
6. A completamento delle finalità del presente Titolo, riprendendo quanto indicato al precedente punto 1, questa Azienda ritiene indispensabile promuovere e stimolare l'attivazione di strumenti di marketing pubblico attraverso questionari, interviste, raccolta e catalogazione delle segnalazioni, trasformazione dei punti informativi in punti di ascolto e di informazione ecc..
7. L'orientamento al marketing pubblico vuole essere un segnale nella direzione di quel cambiamento nella cultura, nei comportamenti e nelle scelte dell'Azienda, richiesto dai consumatori/utenti in relazione alle difficoltà di comprendere le diversità di qualità di servizio tra settore pubblico e settore privato.

Art. 18
Informazione
Comunicazione
Marketing
Pubblico
mediante l'Ufficio
Relazioni con il
Pubblico

1. L'U.L.S.S. 13 assicura, mediante l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in quanto "luogo di incontro fra gli Utenti e le Unità Organizzative che forniscono le prestazioni":
 - a. l'informazione/comunicazione, esterna ed interna, intesa come facilità di orientarsi, di comprendere e di decidere;
 - b. il marketing pubblico, inteso come insieme di strategie, piani e tecniche messe in atto per mantenere relazioni di scambio sociale efficaci ed efficienti per la soddisfazione dei bisogni dei consumatori-utenti.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in particolare, nell'ambito della Pubblica Tutela:
 - a. cura la pubblicazione e la divulgazione della "Carta dei Servizi" di questa Azienda e di ogni altro testo in cui siano inclusi gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi e che regolano i rapporti con gli utenti; cura le modificazioni che si rendono necessarie, inserendole nei rapporti esistenti;
 - b. propone l'utilizzo di appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazioni telefoniche e telematiche, di cui verifica periodicamente il buon funzionamento e relativi risultati;
 - c. cura, in quanto punto di riferimento, la pubblicazione agli utenti, tramite appositi avvisi ed opuscoli, chiari e facilmente leggibili, delle condizioni economiche e tecniche riguardanti l'effettuazione delle prestazioni fornite dai vari servizi;
 - d. cura la pubblicazione e la divulgazione dei risultati delle verifiche sulla qualità e sull'efficacia dei servizi erogati e gli eventuali scostamenti rispetto agli standard indicati nella Carta dei Servizi e nei testi di cui alla precedente lettera a);
 - e. informa tempestivamente gli utenti, anche mediante i mezzi d'informazione, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio al fine di evitare inutili disagi agli utenti medesimi;
 - f. assicura, e periodicamente verifica, la chiarezza e la comprensibilità dei testi, oltre che la loro accessibilità al pubblico;
 - g. informa gli utenti circa le modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e di accesso ai registri e agli archivi nei modi e nei termini previsti dalle leggi e dai regolamenti in vigore;
 - h. promuove e propone, in collaborazione con le Unità Organizzative dell'U.L.S.S., sistemi di feed-back dal cliente- utente e di monitoraggio del livello di soddisfazione del medesimo;
 - i. assicura, in quanto punto di riferimento nei rapporti tra il Comitato permanente di vigilanza di cui al successivo art. 19, e l'U.L.S.S. 13, il necessario rapporto tecnico;
 - j. assicura il necessario supporto tecnico alla Conferenza dei Servizi per la parte relativa ai fattori, indicatori e standard di qualità: definizione, misurazione, verifica.
3. Le Direzioni e le Unità Organizzative di questa U.L.S.S., in rapporto alle materie di propria competenza, comunicano, per opportuna conoscenza, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ogni eventuale notizia che interessi gli utenti, in particolare:
 - a. informano l'U.R.P. circa ogni eventuale variazione delle modalità e dei tempi di erogazione del servizio;

- b. inviano all'U.R.P., in visione, copia di tutte le fonti normative, ed atti correlati, nazionali o regionali, che influiscono sulle modalità di fruizione delle prestazioni;
- c. informano l'U.R.P. sullo stato dei procedimenti amministrativi rivolti al pubblico
- d. propongono e concordano con l'U.R.P. le modalità della pubblicizzazione di informazioni sull'erogazione dei servizi, modalità di accesso ai servizi, obblighi giuridici ed economici;
- e. concordano con l'U.R.P. le modalità per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi prestati ed il rispetto degli standard;
- f. informano e concordano con l'U.R.P. sui canali di scambio più opportuni da attivare per la circolazione delle informazioni ed il trasferimento veloce dei dati;
- g. concordano con l'U.R.P., il piano di attivazione degli strumenti di comunicazione più idonei da utilizzare per un servizio completo ed appurato: stampati, avvisi al pubblico, opuscoli, fogli notizie, house organ, rassegna stampa, filmati, contatti personali, contatti multimediali ecc.;
- h. propongono e concordano con l'U.R.P. l'attivazione degli strumenti di marketing pubblico, precedente art. 17 punto 6, ritenuti più idonei alla specificità delle esigenze dell'Unità Organizzativa in rapporto al piano di programmazione di questa Azienda.

TIOLO IV NORME FINALI

Art. 19 Comitato Permanente di Vigilanza

1. Le procedure relative ai procedimenti amministrativi, riportate ai Titoli I – II e III, sono soggette alla vigilanza del "Comitato Permanente", istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Prevenzione Pubblica.
2. Per quanto riguarda il presente regolamento, il Comitato, tra le principali funzioni:
 - a. richiede a questa U.L.S.S., atti e documenti e convoca riunioni con i dirigenti dell'U.L.S.S. stessa;
 - b. valuta l'adeguatezza delle procedure riguardanti "le segnalazioni";
 - c. valuta e vigila sull'adeguatezza e sull'osservanza degli standard di qualità dei servizi erogati;
 - d. controlla l'esattezza, la completezza, la comprensibilità e la tempestività delle informazioni e dei sistemi di comunicazione adottati dall'U.L.S.S. per facilitare l'accesso dei cittadini all'attività svolta direttamente dall'U.L.S.S. o indirettamente tramite le strutture private.

Art. 20 Entrata in vigore del presente regolamento

Il presente regolamento, approvato con provvedimento del Direttore Generale, deve essere esposto negli albi delle sedi ospedaliere ed extra ospedaliere dell'U.L.S.S., negli albi dei Comuni del territorio di competenza dell'U.L.S.S.; entra in vigore dalla data di esecutività del suddetto provvedimento.

Art. 21 Pubblicità delle disposizioni regolamentari

1. Oltre alle forme di pubblicità previste per legge ed a quelle indicate nel precedente art. 20, l'U.L.S.S. potrà attivare altre idonee forme di pubblicità.
2. Il presente regolamento deve essere consegnato a chiunque ne faccia richiesta, senza oneri a carico di quest'ultimo.
3. Copia del presente regolamento deve essere messa a disposizione del pubblico presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni e presso i vari punti informativi.
4. Copia del presente regolamento deve essere trasmessa al Comitato Permanente di Vigilanza di cui al precedente art. 19.

Art. 22 Aggiornamento del presente regolamento

1. Il presente regolamento potrà essere aggiornato, con apposito provvedimenti del Direttore Generale, in funzione:
 - a. di variazioni normative;
 - b. di esigenze organizzative delle strutture dell'U.L.S.S.;
 - c. di esigenze di uniformità alla Carta dei Servizi di questa U.L.S.S.;
 - d. di disposizioni da parte della Regione Veneto in tema di Commissione Mista Conciliativa, come precisato al precedente art. 14.
2. Gli aggiornamenti al presente regolamento saranno resi noti mediante la procedura di pubblicità prevista dai precedenti art. 20 e 21.

Art. 23
Rinvio

Per quanto non espressamente previsto dal presente regolamento, si rinvia alla vigente normativa, al regolamento attuativo della legge 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni, ed alla Carta dei Servizi di questa Azienda-U.L.S.S..

DIRITTI E DOVERI

DIRITTI IN GENERALE

Art. 1.1

Tutti i cittadini hanno diritto al trattamento medico, chirurgico e all'assistenza necessari alla loro salute od al loro benessere, indipendentemente dall'età, dalle disponibilità finanziarie e dalla loro fede politica o religiosa.

Art. 1.2

Ogni cittadino ha il diritto di ottenere da ciascun operatore dei servizi dell'Azienda U.L.S.S. n° 13, in relazione alla competenza di questi, le informazioni richieste, con rispetto e disponibilità.

Art. 1.3

Ogni cittadino ha diritto ad un trattamento pienamente rispettoso della propria personalità, delle proprie convinzioni religiose, politiche e filosofiche.

Art. 1.4

Il medico di base ed il distretto sono i primi punti di riferimento del cittadino per i propri bisogni sanitari. Il cittadino ha il diritto di scegliere il proprio medico di fiducia nell'ambito dei massimali e degli ambiti territoriali previsti; ha, altresì, il diritto di chiedere visite domiciliari ed in ambulatorio secondo le modalità stabilite dalle convenzioni nazionali in materia. Il medico di base espone i propri orari di ambulatorio e, compatibilmente con l'andamento epidemiologico della salute della popolazione, facilita le modalità di accesso evitando i lunghi tempi di attesa.

Art. 1.5

Per tutte le prestazioni erogate da questa Azienda, quali la visita del medico di base in ambulatorio o domiciliare, la visita specialistica, gli esami strumentali e di laboratorio, il ricovero ospedaliero, le prestazioni di day hospital e quant'altro rientra nei compiti dei presidi, servizi e reparti, l'utente è tenuto a pagare solo quanto è stabilito da leggi nazionali e regionali.
Per le prestazioni eseguite dai medici all'interno delle strutture di questa U.L.S.S., in regime libero professionale, l'utente è tenuto a pagare le prestazioni secondo il tariffario determinato dall'U.L.S.S. stessa ed esposto al pubblico, ed ha diritto al rilascio di ricevuta pari all'importo pagato; ogni diversa pretesa, o il mancato rilascio di veritiera ricevuta, è un abuso che il cittadino ha il dovere di segnalare al Direttore Generale dell'U.L.S.S..

Art. 1.6

Il cittadino anziano affetto da malattie croniche che non necessita del ricovero ospedaliero, a giudizio del medico, può essere curato nel proprio domicilio; in questo caso il cittadino ha diritto di usufruire delle prestazioni dell'assistenza domiciliare integrata, secondo i protocolli adottati da questa Azienda U.L.S.S..

Art. 1.7

Ogni cittadino ha diritto di presentare eventuali segnalazioni (opposizioni, osservazioni, denunce, reclami, proposte) che debbono essere sollecitamente esaminate, e di essere tempestivamente informato sull'esito delle stesse, come disciplinato dal Regolamento di Pubblica Tutela adottato da questa Azienda U.L.S.S..

- Art. 1.8** Ogni cittadino ha il diritto di prendere visione dei Regolamenti della U.L.S.S. n° 13 e di ottenere chiare ed esaurienti spiegazioni su carenze e disfunzioni riscontrate nei servizi nonché su quanto la Direzione Generale intende fare per porvi rimedio.
- Art. 1.9** Ogni cittadino ha il diritto di usufruire di quanto previsto nei diversi documenti in cui è articolata la Carta dei Servizi adottata da questa Azienda U.L.S.S..
- Art. 1.10** Ogni utente ha il diritto/dovere di collaborare con il personale per contribuire alla migliore gestione del servizio, rispettandone le regole di funzionamento, il lavoro del personale nonché le esigenze degli altri utenti.
- Art. 1.11** Ogni utente ha il diritto di contribuire attivamente alla gestione delle strutture di questa Azienda, sia in forma individuale che tramite le Associazioni di Volontariato e gli Organismi di Tutela dei diritti dei cittadini, operanti sul territorio.

Diritti del cittadino ricoverato

- Art. 2.1** I cittadini ricoverati presso le strutture di questa U.L.S.S. hanno diritto di ottenere dai diretti responsabili delle strutture stesse tutte le informazioni essenziali riguardanti l'organizzazione dei Presidi Ospedalieri e le funzioni di coloro che in essi operano (servizi, orari di lavoro, responsabilità, ore e luoghi in cui il personale medico, sanitario e amministrativo sono disponibili) e ciò, affinché possano meglio utilizzare le strutture di questa U.L.S.S.
- Art. 2.2** I cittadini ricoverati hanno il diritto ad essere assistiti da personale perfettamente qualificato e identificabile; hanno, inoltre, il diritto di conoscere il nome del medico o dei medici direttamente responsabili del coordinamento e dell'espletamento delle indagini e delle cure.
- Art. 2.3** In particolare, durante la degenza ospedaliera il cittadino ricoverato ha il diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome anziché, con il numero e con il nome della propria malattia, salvaguardando comunque quanto previsto dalle norme vigenti a tutela della privacy.
- Art. 2.4** Ogni ricoverato ha il diritto di chiedere ai medici responsabili una informazione completa riguardante la diagnosi, anche se provvisoria, l'indirizzo terapeutico e la prognosi in termini tali da poterli agevolmente comprendere; quando i medici ritengano che non sia opportuno fornire tali informazioni al ricoverato, esse dovranno essere comunicate alla persona più adatta a tutelarne gli interessi, purché autorizzata.
- Art. 2.5** Ogni ricoverato può essere sottoposto, nel corso della degenza, a terapie o prove strumentali solo se adeguatamente informato e se ritiene di dare il proprio preventivo consenso al riguardo; ha il diritto di rifiutare il trattamento sanitario, salvo nei casi particolari in cui la legge disponga diversamente, e di essere informato delle conseguenze che il suo rifiuto comporta. Ha, altresì, il diritto di essere informato su indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili altrove.

- Art. 2.6** Il ricoverato ha diritto di ricevere un'assistenza medica ed infermieristica adeguata alla gravità della propria malattia.
- Art. 2.7** Ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Art. 2.8** Ogni cittadino ha il diritto di essere ricoverato solo in caso di reale necessità terapeutica ed a ricoveri che non si prolunghino oltre il necessario; ha, altresì, il diritto di essere informato con anticipo ogni volta che, per motivi organizzativi, la struttura non può provvedere alle sue necessità di diagnosi o cura. Nel caso la degenza dovesse prolungarsi senza apparenti motivazioni, il ricoverato ha il diritto di essere messo nelle condizioni di conoscere in modo esauriente le motivazioni che hanno supportato detto prolungamento.
- Art. 2.9** Ogni ricoverato ha il diritto che venga rispettato il pudore del proprio corpo e che venga tutelato il carattere riservato delle sue dichiarazioni al personale, nonché delle indagini e dei trattamenti cui è sottoposto.
- Art. 2.10** Ogni ricoverato –qualora venga inserito in sperimentazioni di farmaci o di nuovi metodi di diagnosi e cura- deve essere preventivamente informato; egli può rifiutarsi di partecipare a tali ricerche anche se non comportano alcun rischio. L'eventuale assenso alla sperimentazione deve avere la forma scritta.
- Art. 2.11** Ogni utente ha diritto che il proprio medico di fiducia possa intrattenere rapporti di collaborazione attiva con i medici ospedalieri ed i medici dei servizi specialistici, per garantire omogeneità e continuità tra le diverse prestazioni sanitarie.
Al momento delle dimissioni riceverà una lettera che riporta i principali accertamenti eseguiti, la diagnosi e la terapia ricevuta al fine di garantire una continuità di trattamento. Nel caso di ridotta autosufficienza o di esistenza di problemi particolari, i responsabili della struttura concorderanno, con la famiglia della persona ricoverata e con i servizi sociali, gli interventi più opportuni da effettuare.
- Art. 2.12** Il ricoverato, in particolare, ha diritto:
- a vivere le giornate di degenza secondo gli orari medi della vita civile;
- se inabilitato, ad ottenere le fondamentali pratiche di igiene personale.
- Art. 2.13** Il malato grave ha il diritto, comunque, ad una assistenza medica, psicologica e sociale che gli garantisca ogni possibile sollievo.

Diritti del portatore di disabilità (Handicap)

- Art. 3.1** Il portatore di handicap ha diritto ad una assistenza adeguata soprattutto nel caso in cui non sia in grado di comprendere e/o esprimere il proprio consenso al trattamento proposto.

Art. 3.2 Il portatore di handicap ha, inoltre, il diritto ad essere assistito anche dai propri parenti, ai quali va riconosciuta la possibilità di accedere agli edifici ospedalieri ed alle corsie in orari compatibili con l'attività medico-curativa e, nel rispetto di indispensabili norme igieniche ed organizzative, di accudire con continuità il proprio familiare, previa comunicazione al responsabile dell'unità operativa.

Art. 3.3 Il malato portatore di handicap ha diritto al trattamento assistenziale continuativo secondo le proprie esigenze da parte del personale delle strutture di questa U.L.S.S., soprattutto quando manca l'assistenza dei parenti.

Art. 3.4 Particolari problemi e necessità familiari, economiche e sociali possono essere sottoposte ai servizi distrettuali di questa Azienda i quali assicurano il necessario raccordo anche con i Servizi sociali dei comuni.

Diritti dell'anziano

Art. 4.1 L'anziano ricoverato ha diritto ad essere assistito anche dai propri parenti, ai quali va riconosciuta la possibilità di accedere agli edifici ospedalieri ed alle corsie in orari compatibili con l'attività medico-curativa e, nel rispetto di indispensabili norme igieniche ed organizzative, di accudire con continuità il proprio familiare, previa comunicazione al responsabile dell'unità operativa.

Art. 4.2 Al malato anziano va garantito, il diritto a un adeguato trattamento assistenziale e, quindi:
- ad ottenere dal personale delle strutture di questa U.L.S.S., soprattutto quando manca l'assistenza dei parenti, di essere aiutato nell'attuazione di attività vitali per le quali sia venuta meno l'autonomia della persona come il mangiare, le funzioni fisiologiche indispensabili, il provvedere alla pulizia personale, il tenere con ordine e dignità il proprio posto letto;
- ad essere dotato di una sedia a rotelle, se immobilizzato, che consenta una libera mobilità.

Art. 4.3 Particolari problemi e necessità familiari, economiche e sociali possono essere sottoposte al Servizio distrettuale di questa Azienda, il quale assicura il necessario raccordo anche con i Servizi sociali dei comuni.

Diritti della donna in gravidanza

Art. 5.1 La donna in gravidanza ha diritto ad esercitare liberamente scelte di valori e di comportamenti, nell'ambito delle leggi vigenti, senza subire intimidazioni o discriminazioni di carattere fisico o psicologico.

Art. 5.2 La donna in gravidanza ha il diritto di essere assistita durante la gestazione ed il parto dalla équipe di operatori mediante uno stretto raccordo tra consultori familiari, strutture ospedaliere e servizi territoriali

- Art. 5.3** La donna in gravidanza ha il diritto a frequentare corsi di preparazione al parto; i corsi devono garantire le conoscenze relative alla gravidanza, parto, nascita e devono permettere il raggiungimento di un buon equilibrio psichico.
- Art. 5.4** A completamento di questi corsi si devono garantire, dopo il parto, incontri tra madri e personale sanitario per gli opportuni scambi di esperienze e per un primo addestramento pratico alla cura del bambino.
- Art. 5.5** Alla donna in gravidanza deve essere garantita la possibilità di avere al proprio fianco, durante il parto, la persona con cui desidera condividere l'evento.

Diritti del bambino

- Art. 6.1** Il bambino ospedalizzato ha diritto al rispetto delle esigenze affettive ed espressive, caratteristiche della sua età, ed al mantenimento del proprio equilibrio e benessere psico-affettivo.
- Art. 6.2** Il bambino ricoverato ha diritto alla compagnia di uno dei genitori, o chi per loro, nell'intero arco delle 24 ore, per garantire la continuità del rapporto familiare-affettivo durante il periodo di ospedalizzazione.
- Art. 6.3** La presenza del genitore è garantita durante le visite mediche, all'atto dei prelievi per esami di laboratorio e per altre indagini strumentali per le quali non vi siano controindicazioni igienico-sanitarie; per atti medici la cui complessità suggerisca l'adozione di limitazioni alla presenza di uno dei genitori, verrà concordata, assieme ai sanitari, l'opportunità e l'eventuale modalità di detta presenza.
- Art. 6.4** I sanitari curanti informeranno costantemente i genitori sullo stato di salute del bambino e daranno loro ogni informazione sugli atti diagnostico-terapeutici cui sarà sottoposto con i relativi tempi di esecuzione, promuovendo la presenza attiva e consapevole del genitore nella assistenza al minore.

Diritti dell'ammalato psichico grave

- Art. 7.1** Il malato psichico grave ha diritto ad una assistenza legale qualificata a tutela della sua persona e dei suoi beni, ogni qualvolta non sia in grado di comprendere la portata del trattamento proposto e di esprimere comunque un consenso; il Trattamento Sanitario Obbligatorio (TSO) deve essere sempre accompagnato da iniziative rivolte ad assicurare il consenso e la partecipazione da parte di chi vi è obbligato.
- Art. 7.2** Le restrizioni alla libertà personale del malato, all'interno del Servizio Psichiatrico di questa U.L.S.S., devono avere carattere eccezionale ed essere perciò giustificate solo dallo stato di salute del paziente e funzionali all'efficacia del trattamento medico che egli riceve.

- Art. 7.3** Il malato psichico ospite di strutture di questa Azienda ha il diritto di essere considerato con ogni dignità e rispetto. Deve potere:
- organizzare la propria vita e la propria attività esprimendo il massimo di autonomia e di capacità decisionale;
 - disporre del proprio denaro per esigenze personali e di socializzazione, per vestirsi in maniera adeguata, per mantenere contatti con i parenti, amici e per avere momenti di aggregazione esterna;
 - disporre di spazi che garantiscano una adeguata salubrità igienico-ambientale, ed una organizzazione logistica che consenta una adeguata riservatezza ed autogestione della propria vita.

Doveri

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari di questa Azienda U.L.S.S..

- Art. 8.1** Il cittadino quando accede ad una struttura sanitaria di questa Azienda è invitato:
- a. ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti;
 - b. a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico della sede ospedaliera in cui si trova.
- Art. 8.2** L'accesso in ospedale od in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale di questa U.L.S.S., presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
- Art. 8.3** E' dovere di ogni cittadino informare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse.
- Art. 8.4** Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture di questa U.L.S.S., ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri. E' vietato utilizzare strutture aziendali (es. spazi murali) a scopo pubblicitario o divulgativo senza la relativa autorizzazione rilasciata dalle competenti direzioni.
- Art. 8.5** Chiunque si trovi in una struttura di questa Azienda U.L.S.S. (ospedale, poliambulatorio, ecc.) è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione competente, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete ed il riposo.
Si ricorda, inoltre, che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno ai letti.

- Art. 8.6** Per motivi di sicurezza igienico sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici; situazioni eccezionali, di particolare risvolto emotivo, potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico della struttura operativa.
- Art. 8.7** In situazioni di particolare necessità, le visite al degente, al di fuori dell'orario stabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Direttore (Primario) del reparto o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole dell'unità operativa ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
- Art. 8.8** Nella consapevolezza di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti, quali rumori, luci accese, radioline o televisori con volume particolarmente alto, ecc. L'utilizzo di telefonia mobile (cellulari) è subordinato alle disposizioni ministeriali e alle disposizioni interne.
- Art. 8.9** E' dovere di ciascuno rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.
- Art. 8.10** Nei reparti e servizi è vietato fumare come da normativa vigente; il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri ed è un sano personale stile di vita all'interno della struttura ospedaliera.
- Art. 8.11** L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- Art. 8.12** E' opportuno che utenti e visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- Art. 8.13** Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere degli assistiti.
- Art. 8.14** Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
- Art. 8.15** Ogni utente ha il diritto/dovere di collaborare con il personale per contribuire alla migliore gestione del servizio, rispettandone le regole di funzionamento, il lavoro del personale nonché le esigenze degli altri utenti.
- Art. 8.16** Ogni utente ha il dovere di contribuire attivamente alla gestione delle strutture di questa Azienda, sia in forma individuale che tramite le Associazioni di Volontariato e gli Organismi di Tutela dei diritti dei cittadini, operanti sul territorio.

TUTELA DEI DIRITTI DEL MALATO

Il Tribunale per i Diritti del Malato

Dolo Il Tribunale per i Diritti del Malato è un'iniziativa nata nel 1980 per tutelare i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi ospedalieri e assistenziali e per contribuire ad una più umana e razionale organizzazione del servizio sanitario.

L'impegno del tribunale è caratterizzato da:

- raccolta di informazioni circa lo stato dei servizi sanitari e la violazione dei diritti dei cittadini con relativo inoltramento di segnalazioni e denunce agli organi competenti;
- proclamazione e divulgazione di Carte dei diritti;
- consulenza e aiuto al cittadino di fronte ad abusi e inadempienze, sia mediante interventi diretti su strutture e servizi, sia mediante la messa a disposizione di strumenti e informazioni necessarie a tutelarsi;
- mobilitazione dei cittadini tramite iniziative pubbliche, campagne informative, raccolte di firme, ecc.;
- monitoraggio e vigilanza permanente.

Sede Dolo (Ve) via XXIX Aprile, 2
Tel. 041.5133568
Orario: martedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Mirano **Centro per la Tutela dei Diritti del Malato**

Centro per la TUTELA dei DIRITTI del MALATO
Sede Mirano (Ve) via Mariutto, 13
Tel. 041.5795703
Orario: martedì dalle 16.00 alle 17.30

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Standard di Qualità

Quest'Azienda, con l'adozione della Carta dei Servizi, e partendo dalle analisi delle esperienze dei cittadini che usufruiscono delle prestazioni erogate, intende esaminare la funzionalità delle proprie strutture attraverso la metodologia della qualità: fattori, indicatori e standards.

I cittadini sono in grado di esercitare un potere di controllo diretto sulle qualità dei servizi esprimendo, attraverso gli strumenti di Pubblica Tutela, le proprie valutazioni ed osservazioni.

Per la presente "Carta" si intendono:

- fattori di qualità di un servizio:

- gli aspetti rilevanti mediante i quali il cittadino percepisce la qualità del servizio (semplicità di prenotazione di una visita, tempestività per prenotare una visita...);

- indicatori di qualità di un servizio:

- variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno: strumenti predeterminati per consentire la misurazione della qualità del servizio (esistenza di un centro telefonico di prenotazione, tempo tra prenotazione e prestazione...);

- standards di qualità di un servizio:

- valori che il cittadino si attende per un certo indicatore di qualità (i giorni di attesa per avere una prestazione, i giorni di attesa per un ricovero programmato...);

L'U.L.S.S. si impegna a garantire la loro pubblicazione, il loro rispetto, la loro verifica, la loro revisione e dove possibile, il loro miglioramento, tenendo presente che la qualità dei servizi ruota intorno ai seguenti principali aspetti:

- aspetti legati al tempo:

- la tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa, ecc), la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);

- aspetti legati alla semplicità delle procedure:

- la comodità di poter effettuare la richiesta telefonicamente, la facilità degli adempimenti amministrativi;

- aspetti legati all'informazione riguardante il trattamento sanitario:

- la comprensibilità, la chiarezza, la completezza;

- aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza:

- all'ingresso nelle strutture sanitarie, (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc...);

- aspetti legati alle strutture fisiche:

- il comfort e la pulizia delle strutture dei servizi;

- aspetti legati alle relazioni sociali ed umane:

- la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia ed il rispetto della dignità, ecc...

Il cittadino è in grado di valutare alcuni aspetti della qualità del servizio - la cosiddetta "qualità percepita" - attraverso la sua personale esperienza e la constatazione oggettiva di alcuni elementi che caratterizzano una struttura, un servizio o una prestazione.

In particolare, tra le componenti rilevabili direttamente dall'utente, vengono individuate le seguenti:

- aspetti della personalizzazione e umanizzazione dei percorsi del trattamento socio-sanitario;
- diritto all'informazione;
- comfort alberghiero;
- adeguamento strutture e tecnologie;
- prevenzione e sicurezza.

L'Azienda s'impegna - per ciascun dei suddetti elementi - a garantire la fruibilità dei servizi, perseguendo alcuni obiettivi specifici.

L'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE), nel perseguire gli standard di qualità previsti, ha formalizzato impegni e programmi nelle seguenti aree:

- Assistenza sanitaria collettiva in ambienti di vita e di lavoro
- Servizio igiene degli Alimenti e della Nutrizione
- Servizio veterinario di igiene degli alimenti di origine animale
- Servizio veterinario di Sanità animale e igiene delle produzioni zootecniche

CONSIGLI ED INDICAZIONI PER IL RICOVERO

Cosa portare in ospedale	<p>Documenti:</p> <ul style="list-style-type: none">• La tessera sanitaria e il codice fiscale, che sono i documenti attestanti il suo diritto all'assistenza.• Un documento di riconoscimento valido.• La scheda sanitaria compilata dal Suo medico curante con le motivazioni del ricovero e la descrizione sintetica di eventuali malattie pregresse e terapie in atto.• I farmaci assunti a domicilio.• L'eventuale documentazione sanitaria disponibile (esami del sangue, accertamenti diagnostici, cartelle cliniche, ...) <p>Oggetti personali:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nel reparto di degenza Le verranno assegnati, oltre al posto letto, un armadietto ed un comodino per riporre il vestiario e gli oggetti personali. Poiché le dimensioni di questi arredi sono limitate, Le consigliamo di limitare il bagaglio allo stretto indispensabile (spazzolino da denti, dentifricio, sapone, deodorante, biancheria personale, pigiama, vestaglia, pantofole, asciugamani).
Cosa non portare in ospedale	<p>Durante il ricovero in ospedale Le consigliamo inoltre di:</p> <ul style="list-style-type: none">• non tenere con sé, né oggetti di valore né denaro in quantità rilevante; l'U.L.S.S. non è responsabile della eventuale sottrazione di denaro e di oggetti di valore;• non portare alcoolici perché possono interferire con le cure;
Arrivo al reparto di degenza	<p>All'arrivo in reparto sarà accolto dal personale infermieristico che Le fornirà le prime indicazioni sull'organizzazione interna e L'accompagnerà nella sua camera. Per esigenze particolari potrà rivolgersi al coordinatore (caposala).</p>
Il personale	<p>In ospedale incontrerà molti operatori che potrà identificare dal cartellino di riconoscimento dove sono riportati nome, cognome e qualifica; qualora questo manchi può chiedere al personale di qualificarsi segnalando tale mancanza al responsabile della struttura.</p>
Visite da parte di parenti ed amici	<p>Ogni paziente può ricevere visite da parte di parenti ed amici. E' necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività mediche e che non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati.</p> <p>Per questo La preghiamo di ricevere non più di due visitatori alla volta, sempre rispettando gli orari stabiliti.</p> <p>Si consiglia di non far entrare nei reparti bambini di età inferiore ai 12 anni, in quanto, fino a questa età, l'ospedale è un ambiente sconsigliabile, sia per il rischio di trasmissione di malattie infettive che per le situazioni di disagio che si possono creare.</p> <p>Per qualunque esigenza particolare potrà comunque rivolgersi al coordinatore (caposala), che può concedere permessi di visita autorizzati dal Direttore (primario).</p>

Presenza di un familiare o di un suo sostituto

In casi particolari, ad esempio dopo un intervento chirurgico, o quando il paziente non è in grado di badare a sé stesso, i medici consigliano la presenza di un familiare accanto al ricoverato.

Nel caso i familiari affidassero la sorveglianza del loro congiunto a terzi, il ruolo di queste persone deve limitarsi alla sorveglianza e a prestazioni identiche a quelle che potrebbe fornire il familiare.

Visite mediche

La visita medica è un momento terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rimanere nella propria stanza durante gli orari stabiliti; gli eventuali visitatori devono allontanarsi temporaneamente dalle camere di degenza.

Al di fuori di questi orari potrà uscire dal reparto, rimanendo nell'area dell'ospedale, dopo aver chiesto il permesso agli operatori sanitari informandoli della Sua destinazione.

I pasti

La colazione viene servita alle ore 7.30-8.00, il pranzo alle ore 12.00-13.00 e la cena alle ore 18.00-19.00; durante la distribuzione del vitto i parenti sono pregati di non transitare nei corridoi.

Durante la permanenza in ospedale è sconsigliabile integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno;

Non sono ammesse bevande alcoliche.

Quando le condizioni del paziente lo richiedono, la dietista dell'ospedale, su indicazione medica, predispone una dieta personalizzata.

Solo un familiare per ogni degente può usufruire del servizio di mensa interna attivata negli ospedali dell'Azienda U.L.S.S. N° 13 Mirano (VE), previo pagamento dell'importo corrispondente al costo del pasto consumato. L'acquisto dei tickets può essere effettuato presso gli uffici cassa previa comunicazione del nominativo del degente. I pasti possono essere consumati anche nell'unità operativa (reparto) previ accordi con il coordinatore.

Come avere informazioni dai medici

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un Suo diritto fondamentale.

Il Direttore e i Medici della divisione sono disponibili, negli orari stabiliti (esposti presso l'unità operativa), per fornire tutti i chiarimenti necessari a Lei e ai Suoi familiari.

La pulizia e l'ordine

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene generalmente effettuata da apposito personale.

La preghiamo di mantenere in ordine questi arredi e la sua stanza. In particolare le chiediamo di non tenere in camera fiori o piante che possono essere fonte di intolleranze.

Per evitare disordini e per facilitare le operazioni di pulizia si prega di non tenere sedie o sdraie e di non lasciare oggetti personali fuori dagli armadi o sopra i comodini; ai familiari non è consentito sedersi sui letti.

Il silenzio e la tranquillità

I suoi bisogni sono considerati prioritari rispetto a quelli della struttura e degli operatori; è necessario comunque da parte Sua rispettare la professionalità degli operatori e i diritti degli altri ospiti. L'ospedale è luogo di cura e di riposo e quindi ogni atteggiamento deve conciliarsi con queste esigenze. Gli ospiti devono accettare alcune regole che sono necessarie all'ordinato svolgimento dei servizi di cura.

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, La preghiamo di evitare il più possibile i rumori, di parlare sottovoce durante le visite e di moderare il volume della radio e della televisione e di limitare il più possibile nelle stanze di degenza l'uso del telefono cellulare.

Per favorire il riposo notturno, è obbligatorio il silenzio dalle ore 22.00 alle ore 7.00.

Il fumo

E' assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e nelle corsie dei reparti di cura: questo per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

L'utente e suoi diritti

Lei ha il diritto al rispetto della dignità, dell'intimità e della riservatezza durante tutto il soggiorno in ospedale. La conoscenza del suo stato di salute è riservata ed il personale sanitario, che è tenuto al segreto professionale, si adopererà per garantire la massima segretezza in merito.

Informazioni sull'autopsia

È particolarmente importante che i cittadini siano a conoscenza di quanto stabilisce la legge in tema di autopsia.

Le persone decedute in Ospedale possono, su richiesta del Medico Curante, essere sottoposte ad autopsia. Ciò consente di verificare con precisione la causa della morte e di acquisire maggiori conoscenze scientifiche sulla malattia che l'ha determinata. I risultati delle indagini autoptiche fanno parte della documentazione clinica.

È per queste ragioni che i Medici Curanti dell'Ospedale possono sottoporre a questa indagine, definita *riscontro diagnostico mediante autopsia*, il corpo del defunto, senza dover chiedere l'autorizzazione ai Parenti.

Si fa inoltre presente che quando la morte sia conseguente a fatti di interesse giudiziario (per esempio "morte a seguito di incidenti stradale"), l'autopsia deve essere disposta dall'Autorità Giudiziaria ed eseguita da medici appositamente incaricati. In questo caso i risultati delle indagini vengono comunicati direttamente all'Autorità Giudiziaria.

La legge dà indicazioni precise sull'autopsia, sottolineandone gli importanti motivi di ordine scientifico.

Nel comprendere il particolare momento di dolore per la mancanza di un congiunto, sarà nostra attenzione, se necessario, favorire il dialogo tra i Medici e i parenti del defunto.

La Direzione medica degli ospedali potrà fornire eventuali ulteriori informazioni.

Dimissione

Al momento della dimissione Le verrà rilasciato una documentazione da consegnare al medico di famiglia poiché contiene informazioni sulle indagini diagnostiche effettuate e sulla terapia in corso, eventualmente da continuare a domicilio. Il ritorno a casa è previsto con mezzi propri.

Solo in casi particolari, su motivata richiesta del medico curante di unità operativa (reparto), è possibile il rientro a domicilio con autoambulanza. Prima della dimissione si ricordi di ritirare eventuale documentazione clinica personale consegnata all'atto del ricovero.

Qualora Lei lo desideri lasciare l'ospedale senza l'accordo del medico curante il suo desiderio sarà rispettato, ma in questo caso dovrà firmare un documento che solleverà l'Azienda U.L.S.S. n.13 da qualsiasi responsabilità.

Rilascio
documentazione
sanitaria

Le sarà possibile richiedere presso gli uffici competenti (cassa – ufficio cartelle), nei giorni ed orari previsti, copia della cartella clinica, di radiografie effettuate durante la degenza ed altra documentazione previo pagamento dei relativi diritti e con le modalità fissate nell'apposito regolamento.

Servizi vari

- TELEFONO
- EDICOLA
- BARBIERE
- BANCOMAT
- BAR
- DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI BEVANDE NEGLI SPAZI COMUNI
- RADIO E TELEVISIONE
- SERVIZIO RELIGIOSO
- SERVIZIO DI VOLONTARIATO
- ASSOCIAZIONI VARIE

SERVIZI VARI IN OSPEDALE

TELEFONO

Apparecchi telefonici pubblici sono dislocati in diversi punti dell'Ospedale e funzionano a scheda, moneta e/o gettone.

Il presidio ospedaliero è dotato di selezione passante; si può cioè chiamare direttamente un reparto o servizio dall'esterno senza passare attraverso il centralino.

Negli orari di visita, se necessario, è possibile ricevere telefonate chiamando i seguenti numeri:

- Ospedale di Noale 041.5896111
- Ospedale di Mirano 041.5794111
- Ospedale di Dolo 041.5133111

EDICOLA

La distribuzione dei giornali viene effettuata al mattino da un venditore esterno. Presso l'ospedale di Dolo è in funzione un'edicola.

BANCOMAT

E' disponibile uno sportello Bancomat presso gli ospedali di Dolo e Mirano.

BAR

In diversi punti degli ospedali sono installati distributori automatici di bevande calde e fredde. In ciascun ospedale è anche in funzione un bar.

RADIO E TELEVISIONE

I reparti di degenza sono dotati di un televisore che si trova nella sala soggiorno. E' ammesso l'uso di radio o televisione personale nel rispetto della tranquillità dei vicini.

Le sante messe vengono celebrate:

a. **Ospedale di Noale**

La chiesa è situata all'interno dell'Ospedale:

La S. Messa viene celebrata alle ore 10:15 la Domenica e festivi, tranne l'ultima domenica del mese, anticipata al Sabato alle ore 15:30.

b. **Ospedale di Mirano**

La chiesa si trova adiacente al reparto di pediatria.

La S. Messa viene celebrata nei seguenti orari:

In chiesa:

- alle ore 19.00 dei giorni feriali;
- alle ore 9.30 dei giorni festivi;

In reparto:

- alle ore 17.00 dei giorni prefestivi;
- alle ore 11.00 dei giorni festivi;

c. **Ospedale di Dolo**

La S. Messa viene celebrata:

- alle ore 18.30 nei giorni feriali presso la Chiesetta dell'Ospedale;
- alle ore 9.00 nei giorni festivi presso la Chiesetta dell'Ospedale;
- alle ore 10.30 Domenica al 5° piano del Monoblocco;

Il servizio religioso garantisce la presenza costante del cappellano che si può incontrare durante la consueta visita ai malati o contattare tramite il personale di reparto.

La S. Comunione viene portata nelle corsie di solito dopo la S. Messa del mattino.

Per il ricorso a culti di religioni diverse dalla cattolica ci si può rivolgere alla caposala che provvederà ad avvisare la Direzione Sanitaria.

Oltre all'assistenza diretta, garantita ai ricoverati dal proprio personale, l'U.L.S.S. ricerca e facilita la collaborazione delle associazioni di volontariato con le quali vengono stipulate apposite intese. L'elenco delle Associazioni è reperibile sul sito internet all'indirizzo <http://www.ulss13mirano.ven.it>.

REGOLAMENTO PER IL RILASCIO DELLE CARTELLE CLINICHE

Art.1 **Oggetto del regolamento**

Il presente Regolamento disciplina i casi e le modalità di rilascio delle copie delle cartelle cliniche in conformità a quanto previsto dalle Leggi in materia di tutela dei dati personali e di semplificazione amministrativa.

Nella cartella clinica vengono registrate una serie di informazioni sanitarie, anagrafiche, ambientali, giuridiche, relative al paziente che, per la loro natura strettamente personale, devono essere trattate e conservate con particolare cura nel rispetto della normativa vigente.

Art.2 **Modalità di rilascio di copie di cartelle cliniche**

La cartella clinica deve essere rilasciata su richiesta scritta del titolare della stessa purché maggiorenne o minore emancipato.

La richiesta può essere compilata anche da un terzo incaricato, purché all'atto del ritiro della documentazione clinica sia munito di delega del titolare della cartella e di fotocopia del documento di identità del delegante.

La richiesta può essere inoltrata agli uffici preposti (cassa – ufficio cartelle) anche per posta o a mezzo fax, purché sia allegata la fotocopia del documento di identità.

Richiesta di cartella clinica da parte dei soggetti *non titolari*

La copia della documentazione contenuta nella cartella clinica può essere rilasciata su richiesta di coloro che non ne sono titolari nei seguenti casi:

- a. richiesta formale da parte dell'*Autorità Giudiziaria*; nel caso in cui la richiesta pervenga da parte di persona nominata Consulente o Perito del Giudice o del P.M., è necessaria l'esibizione dell'atto di nomina;
- b. richiesta da parte di persona esercente la *potestà genitoriale*, previa autocertificazione del relativo status;
- c. richiesta da parte del *tutore* di persone interdette o di minori privi di genitori esercenti la potestà, previa autocertificazione del relativo status;
- d. richiesta da parte del *curatore* di persona inabilitata: il rilascio è consentito su richiesta congiunta della persona inabilitata e del curatore;
- e. richiesta da parte degli *eredi*: la cartella clinica può essere rilasciata su richiesta di uno degli eredi (legittimi o testamentari) o da uno dei legittimari previsti dall'art. 536 C.C., previa autocertificazione del relativo status;
- f. richiesta da parte di *Avvocati*: il rilascio è consentito solo su specifica delega dell'assistito;
- g. richiesta da parte dell'*INAIL*; il rilascio è consentito ex art. 94 DPR 30.06.65, n. 1124;
- h. richiesta da parte dell'*INPS*, *Enti di patronato e Compagnie di Assicurazione*: il rilascio è consentito su delega dell'interessato;

- i. richiesta da parte dei *reparti dell'U.L.S.S.*: il rilascio della cartella è consentito su richiesta del medico che ha in cura il paziente nell'interesse della sua salute;
- j. richiesta da parte del *medico curante*: il rilascio della cartella è consentito su delega dell'interessato;
- k. richiesta da parte di *altre strutture Ospedaliere pubbliche*: il rilascio è consentito solo se l'interessato si trovi ricoverato presso la struttura richiedente;
- l. richiesta da parte di *Istituti di carattere scientifico di natura privata*: è necessaria la delega dell'interessato;
- m. nei casi non previsti dal presente regolamento il rilascio dei copie e l'accesso alle cartelle cliniche è consentito previa autorizzazione del Dirigente Medico del Presidio.
- n. casi previsti e regolati dall'art. 92 del decreto legislativo n.196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione di dati personali".

Art.3 Costo delle copie delle cartelle cliniche

Il costo per il rilascio delle copie delle cartelle cliniche è fissato con deliberazione del Direttore Generale; il tariffario in vigore è affisso presso l'Ufficio addetto al rilascio.

Ciascun richiedente è tenuto al pagamento delle copie della documentazione sanitaria, salvo che la richiesta sia effettuata da altri Enti pubblici per il perseguimento dei fini istituzionali.

Art.4 Autentica delle copie di cartelle cliniche

L'autentica delle copie delle cartelle cliniche, da effettuarsi ai sensi dell'art. n.14 legge 15/68, spetta al Dirigente Medico di Presidio Ospedaliero o al suo sostituto.

Il Dirigente Medico di Presidio può delegare tale funzione ad altro personale, anche amministrativo, con qualifica non inferiore al VI° livello (assistente amministrativo).

IL CODICE DEONTOLOGICO DEGLI INFERMIERI

Io infermiere mi impegno nei tuoi confronti a:

- **Presentarmi** al nostro primo incontro, spiegarti chi sono e che cosa fare per te.
- **Sapere chi sei**, riconoscerti, chiamarti per nome e cognome.
- **Farmi riconoscere** attraverso la divisa e il cartellino di riconoscimento.
- **Darti risposte** chiare e comprensibili o indirizzarti alle persone e agli organi competenti.
- **Fornirti informazioni** utili a rendere più agevole il tuo contatto con l'insieme di servizi sanitari.
- **Garantirti** le migliori condizioni igieniche e ambientali.
- **Favorirti** nel mantenere le tue relazioni sociali e familiari.
- **Rispettare** il tuo tempo e le tue abitudini.
- **Aiutarti** ad affrontare in modo equilibrato e dignitoso la tua giornata supportandoti nei gesti quotidiani di mangiare, lavarti, muoverti, dormire, quando non sei in grado di farlo da solo.
- **Individuare** i tuoi bisogni di assistenza, dividerli con te, proporti le possibili soluzioni, operare insieme per risolvere i problemi.
- **Insegnarti** quali sono i comportamenti più adeguati per ottimizzare il tuo stato di salute nel rispetto delle tue scelte e stile di vita.
- **Garantirti** competenza, abilità e umanità nello svolgimento delle tue prestazioni assistenziali.
- **Rispettare** la tua dignità, le tue insicurezze e garantirti la riservatezza.
- **Ascoltarti** con attenzione e disponibilità quando hai bisogno.
- **Starti vicino** quando soffri, quando hai paura, quando la medicina e la tecnica non bastano.
- **Promuovere** e partecipare a iniziative atte a migliorare le risposte assistenziali infermieristiche all'interno dell'organizzazione.
- **Segnalare** agli organi e figure competenti le situazioni che ti possono causare danni e disagi.

ASSOCIAZIONE EUROPEA DI TUTELA DELLA PERSONA

Cos'è L'Associazione è nata il 14 Dicembre 1999 con l'obiettivo di concorrere alla promozione e allo sviluppo di una cultura basata sul rispetto e sulla tutela dei diritti umani con particolare attenzione alla realtà europea.

L'imminente avverarsi del sogno di un'Europa Unita rischia di dar vita a una società burocratica unificata sotto il profilo delle economie e dei mercati, ma priva di un'anima fatta di valori comuni e ideali condivisi.

Il TEP agirà solo per difendere i diritti esistenti sia per aprire spazi di formazione e istruzione diretti ad accrescere le opportunità di studio e di occupazione per tutti coloro che vivono e lavorano nel nostro continente.

Nello Statuto l'Associazione ha previsto che i suoi fini vengano conseguiti anche attraverso "la realizzazione di progetti destinati alla realizzazione dello scopo di sviluppo e tutela dei diritti fondamentali della persona in qualsiasi modo manifestantisi".

L'Associazione si richiama ai principi della Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo del 1948 e alla Dichiarazione dei Diritti del Bambino del 1959.

Uno dei principali settori in cui il TEP intende operare è quello della sanità attraverso una concreta attività di consulenza, orientamento nei servizi e monitoraggio dei bisogni reali dell'utente a favore di tutti coloro che entrano in contatto con le strutture ospedaliere delle loro regioni.