



A.S.L. CN2

Azienda Sanitaria Locale
di Alba e Bra

Via Vida, 10 – 12051 ALBA (CN)
Tel +39 0173.316111 Fax +39 0173.316480
e-mail: aslcn2@legalmail.it – www.aslcn2.it
P.I./Cod. Fisc. 02419170044

Revisione del mese di marzo 2022

Carta dei Servizi

PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi è un documento principalmente rivolto agli utenti per facilitarli nell'accesso ai servizi e riassume le informazioni sulle attività, le sedi e tempi relativi all'offerta sanitaria dell'Azienda sul territorio.

E' quindi uno strumento a tutela del diritto alla salute del cittadino in quanto gli attribuisce la prerogativa di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevede

l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie "Carte dei servizi"

sulla base di "schemi generali di riferimento"; per il settore sanitario detto schema di riferimento

è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n.65).

Nell'ASL CN2 Alba Bra i contenuti informativi, gli impegni e i programmi della Carta dei Servizi sono esposti nel sito internet aziendale e illustrati in percorsi a tema facilmente consultabili; il sito è costantemente aggiornato sulle variazioni e sulle integrazioni che seguono l'evoluzione organizzativa e funzionale della struttura e dei servizi offerti.

La "Carta dei Servizi" è, per definizione, il **patto** tra le strutture del Servizio Sanitario Nazionale e i cittadini dove l'erogazione dei servizi e delle prestazioni per essi avviene nel rispetto dei principi di comportamento quali:

- **eguaglianza**: ogni cittadino ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate senza

alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche;

- **partecipazione**: l'azienda nel riconoscere la centralità del cittadino ne garantisce la partecipazione tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini;

- **rispetto della dignità umana**

- **equità e imparzialità** vengono garantite al cittadino per l'accesso e per il trattamento;

- **diritto di scelta**: il cittadino ha il diritto, nei limiti e nelle forme previste dalla normativa a scegliere la struttura sanitaria dove farsi curare, ovunque sul territorio nazionale ed europeo;

- **efficienza ed efficacia**: i servizi sanitari pubblici devono essere erogati in modo da garantire un

risultato qualitativamente valido ed un'economicità nell'impiego delle risorse;

- **continuità**: il cittadino ha il diritto all'erogazione dei servizi sanitari in modo regolare e continuo;

- **trasparenza**: i cittadini hanno diritto di conoscere in maniera trasparente i processi decisionali, le modalità di erogazione e accesso ai servizi come garanzia di uguaglianza e imparzialità, le modalità di gestione delle risorse finanziarie e umane come impegno nell'utilizzare in maniera ottimale il bene pubblico;

- **umanizzazione e centralità della persona:** le prestazioni vengono erogate nel rispetto della dignità e della specificità biologica, del benessere psicologico e sociale delle persone.

IMPEGNI E PROGRAMMI

Portare il paziente con il suo bisogno di salute al centro del sistema di assistenza

La Carta dei servizi ha introdotto nella pubblica amministrazione il concetto di standard di qualità che rappresenta la direzione del miglioramento su cui tutta l'azienda sanitaria si impegna.

Gli standard sono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori.

I cittadini possono utilizzare gli standard per verificare concretamente "il patto" costituito dalla Carta dei servizi e per orientarsi nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono.

Gli operatori possono, attraverso un processo adeguato di coinvolgimento, trovare negli standard un elemento di rafforzamento dell'identità aziendale, poichè il personale stesso contribuisce, nei diversi ruoli, al rispetto degli impegni assunti con i cittadini utenti.

Gli standard sono dunque *livelli attesi di qualità del servizio* all'utenza, di cui l'Azienda sanitaria, nel suo complesso, si fa carico per *assicurarne* il rispetto a garanzia degli obiettivi dichiarati.

Gli impegni e i programmi che intende realizzare sono relativi a tre ambiti:

- miglioramenti strutturali e organizzativi che riguardano l'azienda
- miglioramenti tecnici e clinici che riguardano i professionisti
- miglioramenti sugli aspetti della qualità percepita da parte dell'utente in relazione alle prestazioni erogate

Per quanto attiene alla qualità percepita, ossia gli aspetti rilevati e direttamente percepiti o vissuti dagli utenti nell'ambito di un servizio, si fanno riferimenti a:

- semplificazione delle procedure
- miglioramento delle informazioni fornite
- relazioni interpersonali
- tempo di attesa per le visite e gli accertamenti
- confort e rispetto della privacy

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Sono stati individuati indicatori relativi agli aspetti attinenti alla disponibilità delle informazioni, all'accoglienza, alla tutela, alla partecipazione e alle prestazioni.

A ciascun indicatore è stato associato uno standard di riferimento con modalità di verifica e di soddisfacimento dei cittadini sugli impegni assunti dall'ASL.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

INDICATORI	STANDARD
<ul style="list-style-type: none">- Struttura per rilascio informazioni e orientamento- Sito web con informazioni sulle prestazioni e sui servizi	<ul style="list-style-type: none">- URP Presidio ospedaliero Verduno con apertura dal lunedì al venerdì con n. tel. dedicato alle informazioni- Sito web con aggiornamento dei contenuti informativi
<ul style="list-style-type: none">- Materiale informativo	<ul style="list-style-type: none">- Guida per l'utente ricoverato- Carta dei servizi sito Internet Aziendale
<ul style="list-style-type: none">- Procedura consenso informato	<ul style="list-style-type: none">- Comunicazione degli operatori sulle scelte di salute del paziente e consegna della modulistica
<ul style="list-style-type: none">- Redazione documentazione clinica	<ul style="list-style-type: none">- Completezza, accuratezza e leggibilità delle informazioni contenute
<ul style="list-style-type: none">- Riservatezza e privacy	<ul style="list-style-type: none">- Colloqui personalizzati, modulistica e applicazione procedure

ACCOGLIENZA E UMANIZZAZIONE

INDICATORI	STANDARD
<ul style="list-style-type: none">- Struttura per accoglienza ospedaliera e orientamento per l'accesso ai servizi aziendali	<ul style="list-style-type: none">- Presenza operatori front-line Alba e Bra e Verduno tutti i giorni feriali- Visibilità del tesserino di riconoscimento di tutto il personale<ul style="list-style-type: none">- Regolamentazione scritta degli orari di accesso visitatori nei reparti di degenza e di colloquio dei medici- Presenza di un'adeguata segnaletica e di punti informativi in cui è posta attenzione anche all'ascolto e alla relazione con le persone.<ul style="list-style-type: none">- Rimozione delle barriere architettoniche esistenti nei diversi punti destinati all'accesso dei cittadini/pazienti- Spazi decorosi sia dal punto di vista igienico che di sicurezza adibiti all'erogazione delle varie prestazioni

- Confort alberghiero	- Scelta del menù alternativo - Servizio di dietetica e nutrizione clinica
- Personalizzazione e Umanizzazione dell'assistenza - Umanizzazione delle pratiche terapeutiche	- Consegna diretta dei farmaci alla dimissione - Modalità e tempi di consegna della cartella clinica - Linee guida aggiornate sull'ospedale senza dolore e sulle cure palliative cui saranno sottoposti i pazienti.

ACCESSIBILITA'

INDICATORI	STANDARD
- Tempi di attesa per prestazioni specialistiche	- Tempi di attesa sul sito web: verifica e aggiornamento della Direzione Aziendale
- Prenotazioni telefoniche e disdette delle prestazioni per le quali non è richiesta la visione dell'impegnativa medica	- N. verde e n. Tel. dedicato per i cittadini non appartenenti all'ASL - Possibilità di prenotazione e ritiro esiti presso le farmacie territoriali collegate al CUP aziendale - Possibilità di accedere ai servizi sanitari online per i cittadini in possesso di credenziali rilasciati dall'ASL
- Procedure amministrative	- Modulistica specifica per ogni servizio
- Consegna referti	- Referti consegnati entro 3 gg., escluso particolari tipologie

TUTELA E VERIFICA

INDICATORI	STANDARD
- Procedura per la gestione dei reclami - Regolamento di Pubblica Tutela	- Rispetto dei tempi di risposta - Risposte alla totalità degli utenti che hanno presentato i reclami - Report annuali alla Direzione Aziendale - Utilizzo delle criticità emerse dai reclami per azioni di miglioramento dei servizi
- Qualità percepita:	- Monitoraggio del rispetto degli standard di qualità da parte dell'Ufficio Qualità in collaborazione con i Reparti, anno 2019 - Indagini di soddisfazione e gradimento dei servizi ai cittadini, anno 2019 - Rilevazione Qualità percepita dagli Operatori interni del ruolo sanitario, tecnico e amministrativo, anno 2015

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

Diritti

Il cittadino che usufruisce dei servizi dell'ASL:

- ha diritto di essere assistito e curato nel migliore dei modi, con premura e attenzione senza tener conto delle condizioni economiche, ma nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, etiche e religiose.
- ha diritto di ottenere dall'Azienda informazioni chiare e dettagliate in merito ai servizi e prestazioni sanitarie erogate. Ha inoltre diritto a ricevere informazioni comprensibili e complete sul proprio stato di salute.
- durante il ricovero in ospedale e nel momento in cui accede ai Servizi Sanitari ha diritto ad essere sempre individuato con le proprie generalità e di essere interpellato con giusto rispetto.
Ha inoltre diritto di poter conoscere il nominativo e il ruolo degli operatori con cui si rapporta attraverso il cartellino di riconoscimento;
- ha diritto a ricevere tutte le informazioni necessarie al fine di esprimere un consenso "informato" sulle cure, terapie o interventi al quale deve sottoporsi e anche sui relativi rischi.
- ha diritto che le notizie riguardanti il proprio stato di salute non siano divulgate ad altro individuo senza la sua preventiva autorizzazione.
- il paziente ricoverato ha diritto al mantenimento dei propri spazi di vita relazionale e sociale nel rispetto della persona umana e della propria privacy.
- ha diritto a esprimere attraverso segnalazioni eventuali suggerimenti o reclami circa disservizi.
- ha diritto, inoltre, a ricevere risposta sull'esito della segnalazione.

Doveri

Il cittadino che usufruisce dei servizi dell'ASL è tenuto a:

- un comportamento responsabile e corretto, collaborando con il personale dell'A.S.L. e rispettando gli ambienti, gli arredi e le attrezzature.
- evitare comportamenti che rechino danno o disturbo agli operatori e agli altri utenti e/o degenti.
- rispettare gli orari e le regole delle attività sanitarie e delle visite ai degenti per permettere un efficace svolgimento dell'attività di cura e di assistenza.
- utilizzare i percorsi ad esso riservati senza recare intralcio alla attività sanitaria.

□ segnalare, in caso di disservizi, ritardi, atteggiamenti e comportamenti lesivi della dignità della persona o del diritto all'assistenza, proposte e reclami all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

□ ha il dovere di informare tempestivamente l'Azienda Sanitaria Locale, tramite il personale preposto, sulla propria rinuncia alle cure o alle prestazioni sanitarie già programmate al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse.