

Carta dei servizi

ULSS 2 FELTRE

Anno 2014



Sommario

Presentazione del Direttore Generale 6

Aspetti metodologici 7

1^ Sezione Presentazione della Carta dei Servizi, dell'Azienda e dei principi di erogazione dei servizi 9

I principi fondamentali della carta dei servizi sanitari 9

L'Azienda ULSS 2 di Feltre 9

La Direzione Generale 9

La sede legale 9

L'ambito territoriale di riferimento 10

Missione, valori e visione aziendali 10

Principi di assistenza 11

Organizzazione dell'Azienda 13

Direzione generale 14

Atti di programmazione: procedure di consultazione 14

Il Piano attuativo locale (già Piano generale nella L.R. n. 55/94). 14

I singoli Programmi d'intervento e i piani settoriali 14

Il Piano di zona 14

Il Programma delle attività territoriali (PAT) 15

Il Bilancio pluriennale di previsione 15

Il budget 15

La trasparenza 15

La prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità 15

Comitati aziendali 15

2^ Sezione Informazioni sulle strutture e servizi forniti 17

Area Amministrativa 17

Direzione amministrativa e uffici di staff 18

Servizio controllo interno, accreditamento e qualità 18

Servizio controllo di gestione 18

Servizio affari generali, legali, disciplinari e segreteria 18

Ufficio relazioni con il pubblico 18

Ufficio formazione e aggiornamento 18

Dipartimento unico dell'area amministrativa, tecnica, professionale e di supporto 18

Servizio personale 18

Servizio convenzioni e prestazioni 18

Servizio acquisizione, organizzazione e gestione delle risorse finanziarie 19

Servizio acquisizione, organizzazione e gestione delle risorse tecniche 19

Servizio acquisizione, organizzazione e gestione delle risorse informative 19

Servizio acquisizione, organizzazione e gestione delle risorse materiali 19

Area assistenza sanitaria in ambiente di vita e di lavoro 20

Direzione Dipartimento 21

Medicina legale e risk management 21

Servizio Educazione e Promozione della Salute 21

Osservatorio epidemiologico 21

Ufficio nuovi insediamenti produttivi 21

Centro organizzativo screening 21

Servizio igiene e sanità pubblica (SISP) 21

Servizio prevenzione, igiene e sicurezza in ambienti di lavoro (SPISAL) 21

- Servizio igiene degli alimenti e della nutrizione (SIAN) 21
- Dipartimento di sanità animale e sicurezza alimentare 21
 - Servizio produzione e commercializzazione alimenti di origine animale (SIAOA) 21
 - Servizio igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche (SIAPZ) 21
 - Sanità animale (SA) 22

Area assistenza territoriale 23

Direzione dei servizi sociali e della funzione territoriale 23

- Servizi e uffici 24
 - Centrale operativa territoriale 24
 - Centrale operativa governo UDO 24
 - Segreteria unificata funzioni sociali e territoriali 24
 - Professioni sanitarie territoriali 24
- Direzione del distretto 24
 - Sportello integrato 24
 - U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) 25
- Servizi e uffici 25
 - Ufficio coordinamento delle attività distrettuali 25
- Servizi distrettuali 25
 - Servizio per l'integrazione lavorativa (SIL) 25
 - Servizio Sociale età adulta e anziana 25
- Servizio farmaceutico territoriale 25
 - Farmacie territoriali 25
 - Distribuzione diretta farmaci 26
- Dipartimento di salute mentale (strutturale transmurale) 26
 - Centro di Salute mentale 26
 - Residenza Sanitaria Assistenziale psichiatrica (RSA) 26
- Salute mentale acuti 26
 - Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura (SPDC) 26
- Salute mentale territoriale 26
 - Day hospital territoriale psichiatrico 26
 - Comunità terapeutica riabilitativa protetta "L'alba" (CTRP) 26
 - Comunità alloggio 26
 - Centri diurni 27
- Dipartimento per le dipendenze 27
 - Servizio Dipendenze (Ser.D.) 27
- Infanzia, adolescenza e famiglia 27
 - Consultorio familiare 27
 - Adozione 27
 - Ufficio tutela minori 27
 - Consultorio giovani 27
 - Ambulatorio ostetrico ginecologico 27
 - Servizio per l'età evolutiva 28
 - Centro integrazione scolastica 28
 - Assistenza scolastica disabili minori 28
- Servizi funzionali 28
 - Centro di primo livello per i disturbi del comportamento alimentare (DCA) 28
 - Polo adolescenti 28
- Cure primarie 28
- Assistenza protesica 28
- Attività specialistiche 28
 - Servizio di assistenza domiciliare 29
 - Medicina dello Sport 29
- Medicina convenzionata 29
 - Medici di Medicina Generale (MMG) 29
 - Pediatri di Libera Scelta (PLS) 29
 - Medici della Continuità Assistenziale 30

- Disabili adulti 30
 - Servizio Disabili Adulti 30
 - Servizi semiresidenziali e residenziali 30
- Rete cure palliative 30
 - Hospice 30
 - Nucleo Cure palliative 31
 - Residenzialità e semiresidenzialità extraospedaliera 31
 - Centri servizi anziani non autosufficienti 31
 - Sezione alta protezione Alzheimer (SAPA) 31
 - Ospedale di comunità 31

Area assistenza ospedaliera 33

Dipartimenti strutturali 34

- Direzione della funzione ospedaliera 34
 - Servizio Professioni Sanitarie Ospedale 34
 - Farmacia ospedaliera 35
 - Servizio dietetica 35
 - Centro Unico prenotazioni (CUP) 35
 - Poliambulatorio 35
- Dipartimento di area critica 35
 - Pronto Soccorso 35
 - Pneumologia 36
 - Neurologia 36
 - Anestesia e rianimazione 36
 - Terapia del dolore 36
 - Cardiologia Unità Cure Intensive Cardiologiche (UCIC) 36
 - Diagnostica cardio vascolare 37
 - Elettrofisiologia e cardiostimolazione 37
- Dipartimento area chirurgico-interventistica 37
 - Chirurgia generale 37
 - Day surgery multidisciplinare 37
 - Urologia 37
 - Ortopedia/traumatologia 37
 - Recupero e rieducazione funzionale 37
 - Otorinolaringoiatria (ORL) 38
 - Vestibologia 38
 - Ostetricia e ginecologia 38
 - Pediatria e patologia neonatale 38
 - Oculistica 38
- Dipartimento oncologico e diagnostico 39
 - Gastroenterologia ed endoscopia digestiva 39
 - Anatomia ed istologia patologica 39
 - Laboratorio analisi 39
 - Microbiologia 39
 - Oncologia 39
 - Radiologia 39
 - Servizio immunotrasfusionale 40
- Dipartimento area medica per intensità e cura 40
 - Geriatria 40
 - Lungodegenza 40
 - Nefrologia e dialisi 40
 - Allergologia 40
 - Medicina generale 41
 - Diabetologia 41

Dipartimenti transmurali 42

- Dipartimento di oncologia gastroenterologica a valenza regionale 42
- Dipartimento di riabilitazione ospedale-territorio 42

- Dipartimento materno infantile 43
- Dipartimento salute mentale 43
 - Servizio psichiatrico di diagnosi e cura 43
- Informazioni per l'accesso ai servizi 43
 - Tempi d'attesa 43
 - Le classi di priorità 44
 - Il tempo d'attesa massimo garantito 44
 - Il Ticket sanitario 44
 - La visita in regime di Libera Professione 45
 - Il pagamento delle prestazioni 46
 - Informazione e consenso 46

3^ Sezione Standard e impegni 47

- Elenco degli impegni 47
 - Tutela, ascolto e verifica 47
 - Aspetti relazionali, informazione, partecipazione e trasparenza 48
 - Tempi e accessibilità 49
 - Aspetti alberghieri e confort 50

4^ Sezione Garanzie, Tutela, Verifica degli impegni assunti 51

Tutela della privacy 51

Ufficio relazioni con il pubblico 52

- Gli organismi di partecipazione e tutela dei cittadini 52

- La Commissione Mista Conciliativa 52

- La Conferenza dei Servizi 52

- Il sito web aziendale 52

- Rapporti col volontariato e l'associazionismo 52

- Diritti e doveri del cittadino utente 53

- Ogni cittadino ha diritto: 53

- Ogni cittadino ha il dovere di: 54

Piano di verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi 54

Presentazione del Direttore Generale

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale l'Azienda si mette al servizio degli assistiti, con l'impegno di garantire determinati standard di prestazioni e le informazioni utili per una presa in carico globale e condivisa dal cittadino.

Dopo l'approvazione del nuovo Atto Aziendale dell'ULSS 2, con questa edizione la Carta dei Servizi viene aggiornata con la nuova organizzazione.

La Carta contiene le informazioni utili per facilitare l'accesso ai servizi e la relazione tra le persone assistite e i professionisti dell'azienda sanitaria.

Viene stabilito un patto con gli assistiti dove si declinano gli impegni assunti all'interno della *mission* aziendale per realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti attraverso la misurazione e la valutazione degli indicatori individuati.

L'umanizzazione dell'assistenza, inserita nell'Atto Aziendale tra i principi che guidano l'azione di questa ULSS, passa anche attraverso una corretta, chiara e trasparente informazione al cittadino, che partecipa in modo attivo al percorso di cura.

**Il Direttore Generale
Dr. Adriano Rasi Caldugno**

Aspetti metodologici

La terza edizione della Carta dei Servizi dell'Azienda ULSS 2 di Feltre, che segue le precedenti edizioni del 1997 e del 2007, si propone di descrivere in maniera chiara e comprensibile le informazioni che riguardano la tutela dei principi e dei diritti nei confronti dei cittadini utenti.

Il modello proposto vede due livelli integrati: la Carta dei Servizi e la Guide dei Servizi.

La Carta dei Servizi, principale strumento dell'Azienda, ha lo scopo di informare la collettività sull'organizzazione e sui servizi erogati dall'Azienda ed è rivolta ad Enti, Istituzioni, Associazioni, Regione ecc.

Attraverso l'adozione di standard di qualità che i servizi e le unità operative dell'Azienda si impegnano a rispettare, la diffusione degli stessi tramite, l'informazione agli utenti, la verifica ed il controllo del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti, si riconosce la capacità di controllo diretto sulla qualità dei servizi offerti.

Il documento è articolato in **quattro sezioni**:

1. presentazione della Carta dei servizi, dell'Azienda e dei principi d'erogazione dei servizi;
2. descrizione dei servizi offerti;
3. definizione degli impegni assunti ossia degli standard di qualità garantiti;
4. meccanismi d'ascolto e tutela adottati.

Il secondo livello riguarda le **Guide dei servizi**, che sono la concreta esplicitazione degli impegni della Carta, rivolte al singolo utente e contenenti tutte le informazioni di dettaglio relative all'accesso ai singoli servizi presso le varie Unità Operative aziendali (es. indirizzi, orario d'apertura delle sedi, ecc.), disponibili all'interno del sito internet aziendale www.ulssfeltre.veneto.it.

Il quadro normativo di riferimento per l'elaborazione di questo documento è il seguente:

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

Sono stati inoltre approfondite le altre esperienze esistenti di Carta dei Servizi a livello regionale e nazionale.

È stata pubblicazione dei due livelli della Carta dei Servizi sono stati costituiti due Gruppi di lavoro.

a. Gruppo di redazione della Carta dei Servizi

Trasversale e multiprofessionale, con il compito di coordinare la raccolta delle informazioni e di stendere il documento:

- il coordinatore Comitato di redazione
- il referente dell'URP
- un rappresentante della Sezione Qualità
- un rappresentante dell'Area Amministrativa
- un rappresentante della Direzione Medica Ospedaliera
- un rappresentante del Distretto

¹ Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22/02/1994

² Gazzetta Ufficiale n. 261 dell'8/11/1994

³ Supplemento ordinario alla G.U. n. 203 del 31/08/1995, serie generale n. 108

- un rappresentante del Dipartimento di Prevenzione

Ciascun componente del Gruppo di redazione ha raccolto le informazioni/aggiornamenti per l'Area di competenza.

I dati prodotti da ciascun rappresentante di Area sono stati raccolti dal responsabile Ufficio relazioni con il pubblico in un documento standardizzato, definendo la prima bozza della Carta dei Servizi.

La bozza è stata posta all'attenzione della Direzione strategica e di un rappresentante dell'utenza. Il Gruppo di redazione ha steso e pubblicato la Carta dei Servizi.

b. Gruppo di pubblicazione delle Guide dei Servizi

Responsabili dell'aggiornamento costante delle Guide dei servizi, individuati nelle seguenti aree:

- Area Direzione Aziendale
- Area Socio Territoriale
- Area Ospedaliera
- Area Prevenzione
- Area Amministrativa
- Referente del sito

1 ^ Sezione

Presentazione della Carta dei Servizi, dell'Azienda e dei principi di erogazione dei servizi

I principi fondamentali della carta dei servizi sanitari

La Carta dei Servizi è un patto che l'Azienda fa con i propri utenti/cittadini circa le prestazioni erogate. È un documento che impegna l'Azienda a generare un miglioramento della qualità del servizio offerto. È una guida che fornisce le informazioni utili ai cittadini per conoscere:

- i servizi offerti;
- i criteri di accesso ai servizi;
- le modalità di funzionamento;
- le condizioni per la valutazione da parte degli utenti;
- le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi informatori:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'Amministrazione locale rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano, attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Alla funzione della qualità offerta si associa il tema della comunicazione delle prestazioni offerte dall'Azienda:

- comunicazione per il miglioramento e lo sviluppo dei servizi, la diffusione della Carta ai cittadini permette di diffondere la conoscenza dei servizi e quindi il loro corretto utilizzo;
- comunicazione per la cura delle risorse interne, la carta stimola il miglioramento dell'organizzazione interna, mediante la partecipazione del personale alla sua progettazione, operando un orientamento delle azioni in atto;
- comunicazione istituzionale, la Carta permette di legittimare l'Azienda sia a livello politico sia istituzionale e nei confronti dell'utenza.

L'Azienda ULSS 2 di Feltre

La Direzione Generale

Il governo aziendale è retto dalla Direzione Generale che comprende:

- il Direttore Generale dott. Adriano Rasi Caldogno
- il Direttore Amministrativo dott.ssa Rosanna Zatta
- il Direttore Sanitario dott. Giovanni Maria Pittoni
- il Direttore dei Servizi Sociali e della Funzione Territoriale dott. Massimo Fusello

La sede legale

La **sede legale** è situata a Feltre (BL), con indirizzo in via Bagnols sur Cèze n. 3, codice fiscale e partita IVA 00300620259.

Il logo aziendale è il seguente:



Esso si compone della dicitura "ULSS 2 FELTRE" e di una rappresentazione grafica, costituita da una lettera "O", di colore arancione, indicante l'ospedale e da una lettera "t", di colore bianco, indicante il territorio. Esse si incrociano su uno sfondo blu, a rappresentare l'integrazione tra l'ospedale e il territorio, principio che sta alla base dell'attività dell'azienda.

È raffigurato anche, in forma stilizzata, in bianco su fondo blu, il castello di Feltre, simbolo del territorio in cui opera l'azienda.

L'ambito territoriale di riferimento

La superficie totale del suo territorio è di Km² 934,47 e comprende 17 comuni:

- Alano di Piave
- Arsìe
- Cesiomaggiore
- Feltre
- Fonzaso
- Lamon
- Lentiai
- Mel
- Pedavena
- Quero Vas
- San Gregorio nelle Alpi
- Santa Giustina
- Sedicò
- Seren del Grappa
- Sospirolo
- Sovramonte
- Trichiana

L'ULSS 2 è punto di riferimento extraregionale a seguito di uno specifico accordo tra la Regione del Veneto e la Provincia Autonoma di Trento, in particolare per l'area di confine rappresentata dalla Comunità di Primiero.

Missione, valori e visione aziendali

L'ULSS 2, quale ente strumentale della Regione Veneto, ha la missione di realizzare le finalità del Servizio Socio Sanitario Regionale, impiegando nel processo di assistenza le risorse ad essa assegnate in modo efficiente, efficace ed economico, ponendo al centro del sistema la persona, nell'ambito della specificità della Provincia di Belluno così come previsto dall'articolo 15 dello Statuto della Regione del Veneto.

Persegue il soddisfacimento dei bisogni di salute espressi dalla comunità del territorio di riferimento attraverso gli interventi di promozione, prevenzione, cura e riabilitazione contemplati dai livelli essenziali di assistenza previsti dalla programmazione nazionale e regionale. L'assistenza viene erogata nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana.

I valori che ispirano l'azione dell'ULSS 2 sono la promozione e la tutela della salute, quale bene collettivo ed individuale, l'equità di accesso dei cittadini ai servizi socio-sanitari e la sostenibilità economica, sociale e professionale del sistema socio sanitario.

La visione dell'azienda consiste nel realizzare un sistema orientato al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza, per soddisfare bisogni sempre più complessi dei cittadini, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche e delle conoscenze, valorizzando le competenze professionali, l'innovazione tecnologica e gestionale e le migliori pratiche cliniche e assistenziali.

L'ULSS 2 riconosce l'importanza del modello socio sanitario integrato nelle due componenti assistenziali fondamentali per la tutela della salute nella sua globalità e intende potenziare la rete assistenziale territoriale consolidando il ruolo del distretto socio-sanitario, mettendo in rete il sistema sotto il profilo tecnologico e potenziando le strumentazioni informatiche e telematiche.

Nel perseguimento di tali obiettivi, ritiene strategico incrementare i rapporti con gli attori della società civile al fine di favorire la coesione sociale e la responsabilizzazione dei cittadini.

Principi di assistenza

I principi che orientano l'erogazione dell'assistenza all'interno dell'ULSS 2 sono:

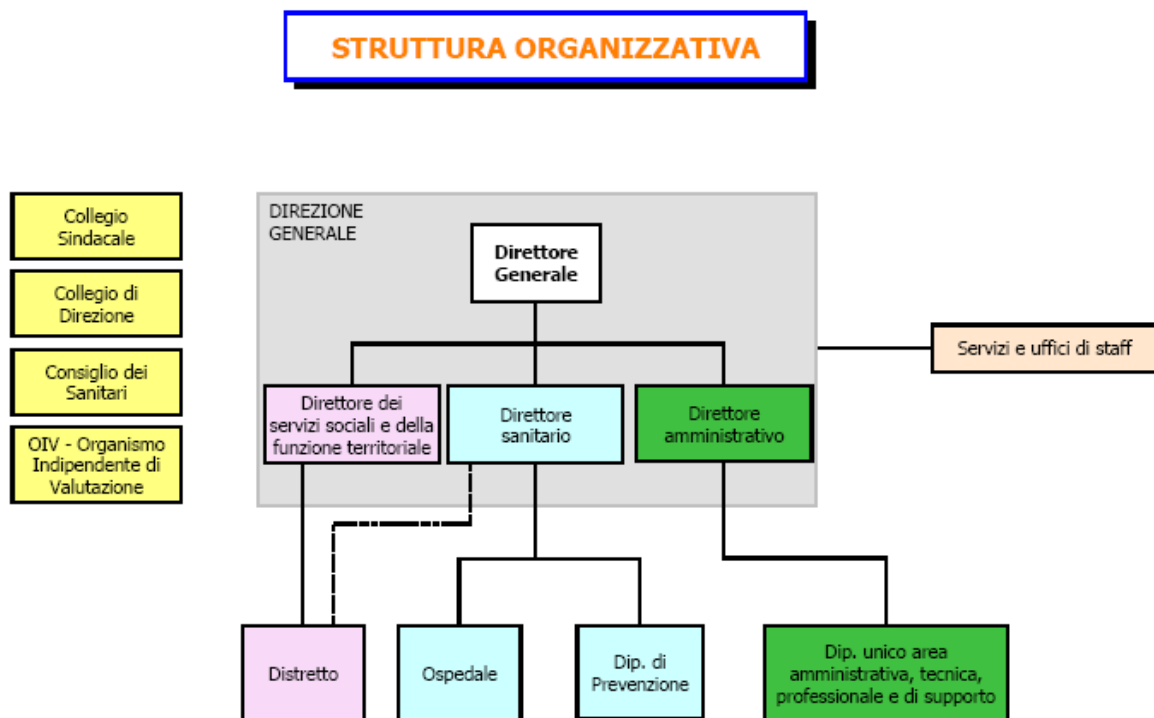
- **la centralità della persona**, intesa come condizione necessaria per assicurare una costante attenzione ai suoi diritti della persona in modo da valutarne tutti i bisogni fisici, psicologici, intellettuali e spirituali;
- **l'umanizzazione dell'assistenza**, intesa come impegno socio-assistenziale di attenzione civile e di regole morali in grado di rendere i luoghi di cura e gli interventi sanitari aperti, sicuri e senza dolore, conciliando politiche di accoglienza, informazione e comfort con percorsi di cure e di accompagnamento condivisi e partecipati dal cittadino;
- **l'appropriatezza clinica e organizzativa**, intesa come la capacità di erogare prestazioni di provata efficacia e sicurezza, nei tempi, nei modi e nel *setting* più adeguati ai bisogni del paziente, con un bilancio positivo tra benefici, rischi e costi;
- **la formazione continua**, come strumento di miglioramento dell'assistenza finalizzato all'accrescimento del capitale umano dell'ULSS 2 e all'incremento/aggiornamento delle conoscenze e delle competenze. La pratica professionale e clinica deve essere guidata dalle più aggiornate tecniche e procedure per le quali si disponga di provata evidenza per assicurare gli standard più elevati;
- **la continuità dell'assistenza**, come presa in carico globale del paziente garantita dall'integrazione tra ospedale e territorio e dal potenziamento dell'assistenza territoriale.

Tutte le attività dell'ULSS 2 sono guidate da:

- **sostenibilità economica, sociale, professionale e ambientale**, come uso appropriato delle risorse finanziarie, umane e ambientali che assume valenza etica;
- **cortesìa**, come modalità di accompagnamento del cittadino nel trovare una risposta adeguata ai suoi bisogni;
- **rispetto**, come fondamento e condizione reciproca del rapporto tra operatori, tra operatori e utenti/pazienti e operatori nei confronti dell'organizzazione aziendale, garantendo al contempo la riservatezza dei dati concernenti il cittadino, il suo stato di salute, e l'organizzazione aziendale per quanto non sottoposti alle regole di trasparenza ex art. 38;
- **informazione e comunicazione**, intese sia verso il paziente e i suoi familiari che devono essere costantemente aggiornati sullo stato di salute per la condivisione dei percorsi terapeutici, sia verso la comunità locale per migliorare le conoscenze in ambito socio sanitario utili a tutelare consapevolmente la salute e a facilitare l'accesso alle prestazioni;
- **trasparenza**, intesa come volontà di rendere pubblici in modo chiaro e visibile i processi gestionali delle politiche aziendali;

- **partecipazione**, intesa come coinvolgimento attivo dei cittadini e di tutti gli attori della società civile in una logica di sistema volta ad incrementare la coesione sociale e la responsabilizzazione diffusa;
- **equità e accessibilità**, come parità e facilità di accesso alle prestazioni;
- **qualità e sicurezza**, intesa come possibilità di usufruire delle migliori prestazioni in condizioni di tutela del rischio legato a possibili fattori ambientali, con riferimento agli aspetti strutturali, tecnologici e organizzativi;
- **clinical governance**, come capacità di monitoraggio dei fenomeni sanitari, loro indirizzo e gestione in tutte e quattro le dimensioni fondamentali: competenza professionale, capacità di soddisfare le aspettative ed i valori delle persone assistite, dei loro familiari e dei professionisti, uso razionale e ragionevole delle risorse disponibili, gestione del rischio.

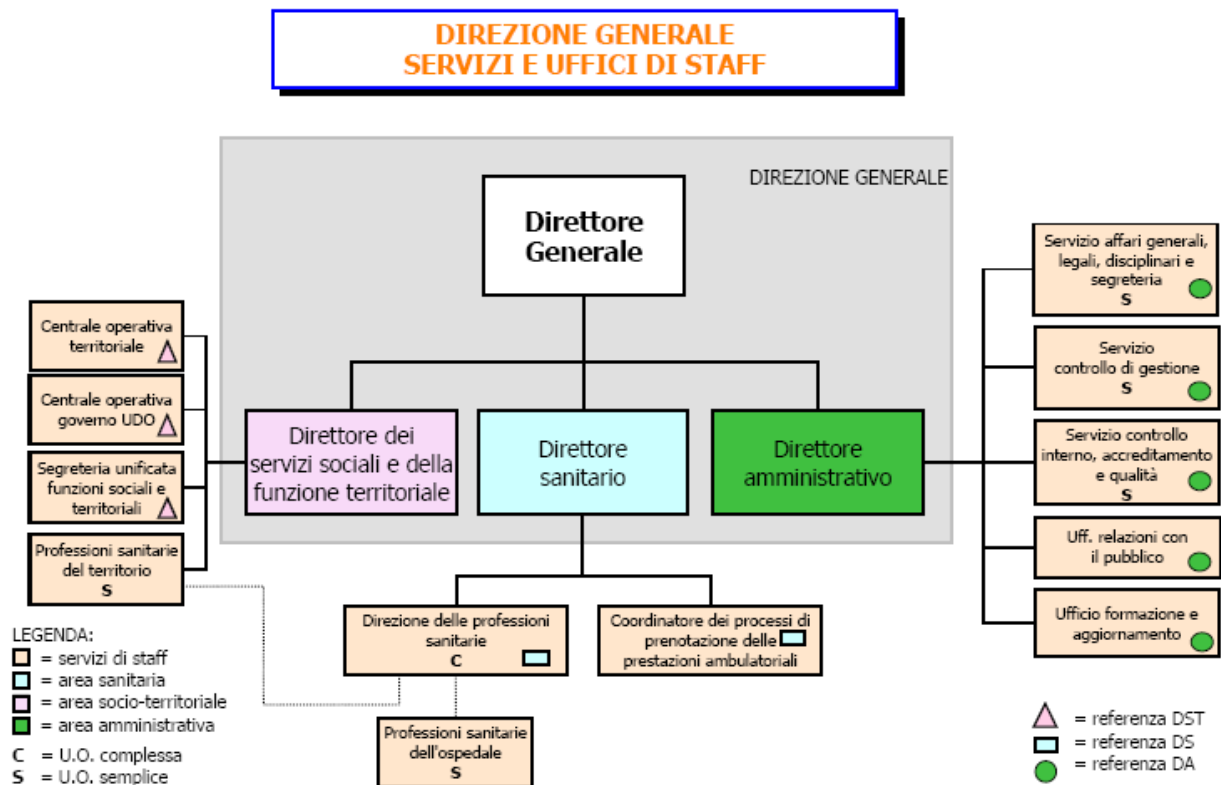
Organizzazione dell'Azienda



Con deliberazione del Direttore Generale n. 226 del 11/04/2014 è stato approvato l'[Atto aziendale](#) in conformità alla programmazione ed alle linee di indirizzo regionali. Nel nuovo Atto Aziendale sono delineati gli organi aziendali:

- il Direttore Generale, al quale è attribuita autonomia gestionale ed imprenditoriale;
- il Collegio Sindacale che esercita il controllo sulla regolarità amministrativa e contabile, verificando la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa e contabile, con riferimento non solo alla legittimità degli atti, ma anche alla ragionevolezza dei processi;
-
- e sono descritte le funzioni e le responsabilità
- del Direttore Amministrativo che risponde al direttore generale del raggiungimento degli obiettivi e della gestione delle risorse assegnati ed è responsabile del risultato dell'attività svolta dagli uffici ai quali è preposto, e dei programmi e dei progetti affidati;
- del Direttore Sanitario che è responsabile del governo clinico dell'azienda, con riferimento sia alla qualità e all'efficienza tecnica ed operativa della produzione delle prestazioni, sia alla distribuzione dei servizi, attraverso l'integrazione dei singoli prodotti in servizi o in programmi di assistenza, orientati al singolo o alla collettività;
- del Direttore dei servizi sociali e della funzione territoriale è responsabile dell'integrazione socio sanitaria del territorio, si confronta con le istituzioni territoriali e con i professionisti territoriali convenzionati in ottica di appropriatezza di erogazione dei servizi, è nominato dal Direttore Generale con provvedimento motivato, sentita la rappresentanza della conferenza dei sindaci, ai sensi dell'art. 16 della L.R. n. 56/1994;
- del Collegio di Direzione
- del Consiglio dei Sanitari

Direzione generale



Atti di programmazione: procedure di consultazione

Le scelte di programmazione dell'ULSS 2 si fondano sul Piano sanitario nazionale, sul Piano socio-sanitario regionale e sugli altri atti di programmazione adottati dalla Regione. Tali scelte si effettuano attraverso un insieme coordinato di piani, programmi e progetti, nel contesto di un quadro globale di programmazione dell'assistenza.

L'ULSS 2 sviluppa l'analisi dei bisogni assistenziali e il governo della domanda di prestazioni, espressa verso tutti i poli della rete socio sanitaria, in linea con la programmazione locale e fondata sull'analisi e sulla valutazione di obiettivi di salute per il singolo e per la comunità.

I principali strumenti attuativi della programmazione sono i seguenti.

Il Piano attuativo locale (già Piano generale nella L.R. n. 55/94).

È proposto dal Direttore Generale e, previo parere della conferenza dei sindaci, è approvato dalla Regione. Le finalità, gli indirizzi, gli obiettivi e le politiche di gestione indicate nel piano devono uniformarsi ai contenuti del Piano socio-sanitario regionale e agli altri atti della programmazione regionale e ha durata e scadenza pari a quella dei piani della programmazione regionale. Esso, inoltre, deve tenere conto del Piano di zona approvato dalla conferenza dei sindaci, in modo da favorire l'integrazione tra le due programmazioni;

I singoli Programmi d'intervento e i piani settoriali

Sono gli strumenti attuativi dei piani, raccordati con il bilancio dell'azienda.

Il Piano di zona

Il Piano di zona costituisce lo strumento primario di attuazione della rete dei servizi sociali e dell'integrazione sociosanitaria e si configura come "piano regolatore dei servizi alla persona", con riferimento ad un ambito territoriale corrispondente a quello dell'azienda ULSS, estendendo la sua area di competenza dai servizi di assistenza sociale ai servizi ad elevata integrazione socio-sanitaria,

all'interno del più generale quadro di politiche sanitarie e sociali. Esso è elaborato a livello di ULSS, è promosso dall'esecutivo della Conferenza dei sindaci ed è approvato dalla Conferenza stessa, sentiti tutti gli enti pubblici interessati ed i soggetti privati operanti nel sistema dei servizi sociali. È coordinato dal direttore dei servizi sociali e della funzione territoriale, recepito con deliberazione dal direttore generale ed inviato agli uffici regionali competenti per il visto di congruità;

I contenuti del piano di zona costituiscono la base fondamentale, sulla quale sono decise le deleghe da parte dei comuni della gestione dei servizi sociali all'azienda ULSS, in relazione alle convenzioni già adottate in ambito distrettuale tra i comuni.

Il Piano di Zona e il Piano Attuativo Locale, per favorire una maggiore coerenza nella programmazione, compongono una sorta di "Piano della Comunità".

II Programma delle attività territoriali (PAT)

È lo strumento operativo di programmazione annuale del distretto, basato sulla intersectorialità degli interventi ed è finalizzato alla realizzazione degli obiettivi e degli indirizzi contenuti nel PAL. Esso contiene la localizzazione dei vari servizi ed interventi sanitari, socio aziendali e delegati, nonché la determinazione delle risorse per gli interventi erogati, in integrazione con i comuni ricompresi nel territorio dell'ULSS 2. È proposto dal direttore del distretto sulla base delle risorse assegnate e delle indicazioni della direzione aziendale e, previo parere della Conferenza dei sindaci, viene approvato dal direttore generale d'intesa con la Conferenza stessa limitatamente alle attività socio sanitarie.

II Bilancio pluriennale di previsione

Rappresenta la traduzione in termini economici, finanziari e patrimoniali del Piano attuativo locale e degli altri strumenti della programmazione adottati dall'azienda. Ha una durata corrispondente a quella del Piano attuativo locale ed è aggiornato annualmente per scorrimento.

II budget

È uno strumento gestionale che presuppone un processo di negoziazione degli obiettivi e delle risorse disponibili su più livelli di responsabilità, finalizzati al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del sistema assistenziale, favorendo la correlazione tra gli obiettivi del *budget* distrettuale e gli obiettivi del *budget* ospedaliero.

La trasparenza

L'ULSS 2 adempie tutti gli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente e si impegna a garantire la massima trasparenza, intesa come accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sul sito internet istituzionale, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo di risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

Approva un Piano triennale per la trasparenza e l'integrità, nel quale sono definite le modalità, gli strumenti e la tempistica che si intende adottare per favorire la trasparenza e l'integrità della propria azione amministrativa.

La prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità

L'ULSS 2 assicura lo svolgimento di un'attività di controllo, prevenzione e di contrasto della corruzione e dell'illegalità, tramite la funzione di prevenzione della corruzione.

Comitati aziendali

Nell'organizzazione aziendale sono presenti vari organismi, permanenti o temporanei, che si occupano di curare l'approfondimento di aspetti legati a:

- etica della sperimentazione e della pratica clinica;
- pari opportunità;
- sicurezza del paziente e gestione del rischio;

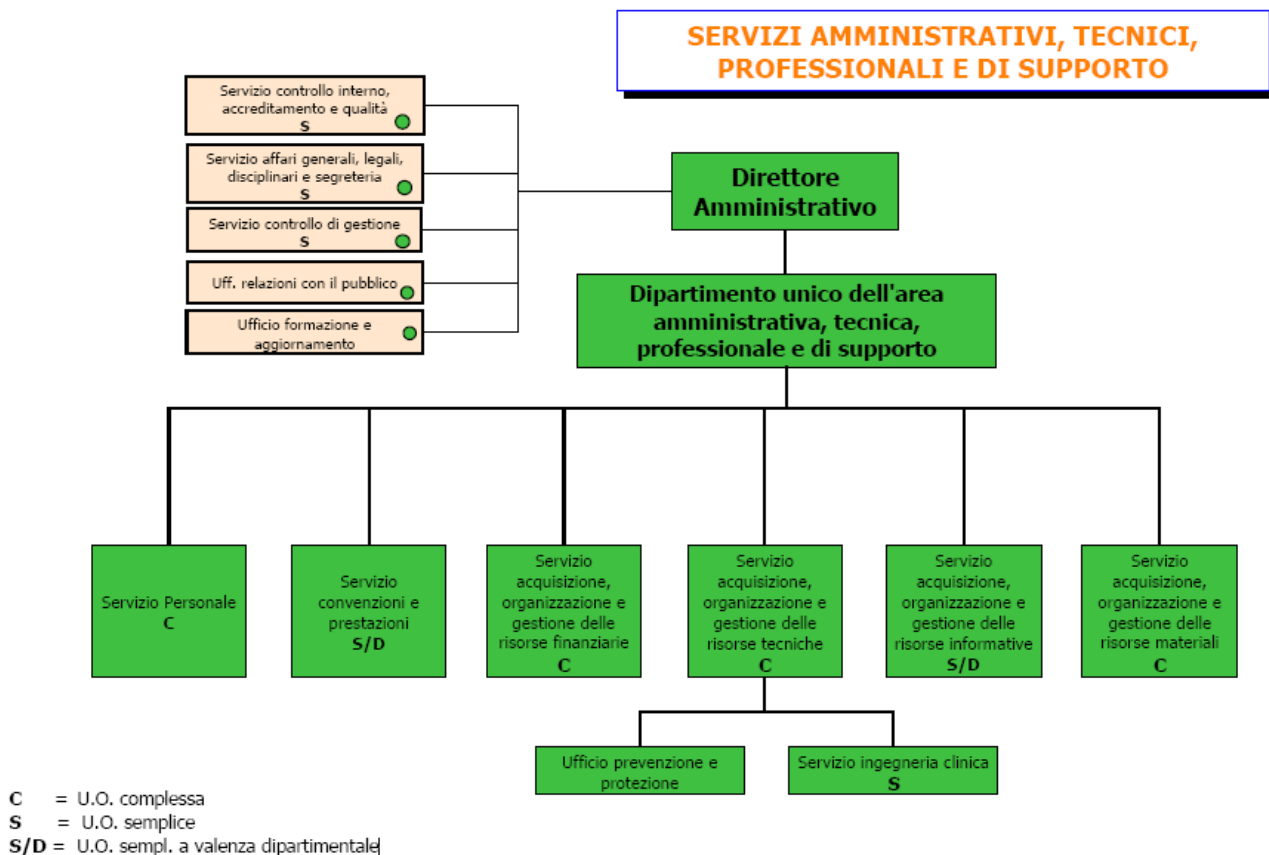
- terapia antalgica e cure palliative;
- emergenza sanitaria;
- cure primarie;
- altre tematiche legate alla buona pratica clinica o assistenziale.

Qualora se ne ravvisasse l'opportunità, l'ULSS 2 può promuovere l'attivazione di gruppi su ulteriori tematiche specifiche.

2^ Sezione

Informazioni sulle strutture e servizi forniti

Area Amministrativa



L'area amministrativa, diretta dal direttore amministrativo, ha il compito di provvedere all'acquisizione, l'organizzazione e la gestione delle risorse umane, finanziarie, tecniche, informative e materiali per tutte le articolazioni dell'azienda ULSS. Afferiscono, inoltre, al direttore amministrativo, gli Affari generali, legali, disciplinari e segreteria, il Servizio controllo di gestione, l'Ufficio relazioni con il pubblico, l'Ufficio formazione e aggiornamento oltre al Controllo interno, accreditamento e qualità.

Il direttore amministrativo coadiuva il direttore generale nella gestione dell'ULSS, partecipa al processo di pianificazione strategica, esercita le funzioni attribuite alla sua competenza e concorre, con la formulazione di proposte e pareri, al governo aziendale. Risponde al direttore generale del raggiungimento degli obiettivi fissati annualmente dallo stesso ed è responsabile del risultato dell'attività svolta degli uffici che dirige, coordina e controlla, in coerenza con le disposizioni e gli indirizzi impartiti dalla direzione aziendale.

Persegue la sostenibilità economica, sociale e professionale, l'imparzialità, la trasparenza e la legalità dell'azione amministrativa. Fornisce le informazioni e realizza le attività necessarie per il controllo di gestione dell'azienda, per il sistema di controllo interno e per il controllo di qualità dei servizi e delle prestazioni erogate e formula proposte al direttore generale per la nomina dei responsabili delle strutture organizzative professionali e funzionali di rilevanza amministrativa e del distretto.

Direzione amministrativa e uffici di staff

Vi afferiscono i seguenti Servizi e Uffici:

Servizio controllo interno, accreditamento e qualità

Ha come finalità il supporto alla Direzione Strategica e alle Unità operative aziendali nella mitigazione del rischio amministrativo-contabile e la promozione della qualità dell'assistenza sanitaria, socio-sanitaria e sociale.

Servizio controllo di gestione

Fornisce informazioni economico-gestionali (attività e costi) utili alla programmazione degli obiettivi aziendali, all'orientamento verso essi dei comportamenti aziendali e alla verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi stessi.

Rileva informazioni utili sia a soggetti esterni all'amministrazione (ad esempio Regione, Ministero dell'Economia e delle Finanze, Ministero della Salute), sia a soggetti interni.

Servizio affari generali, legali, disciplinari e segreteria

Ha come finalità il supporto giuridico amministrativo alla Direzione Strategica e alle Unità operative aziendali. Approfondisce la normativa di riferimento e distribuisce ai servizi di competenza i provvedimenti pubblicati nella Gazzetta Ufficiale e nel B.U.R. Veneto, gestisce i procedimenti di carattere generale, legale e disciplinare. Si occupa della gestione del protocollo generale e dei provvedimenti adottati dal direttore generale. Gestisce il servizio fattorinaggio.

Ufficio relazioni con il pubblico

È nato per comunicare e dialogare con i cittadini, assisterli nel loro rapporto con l'ULSS e verificare la qualità percepita del servizio sanitario. L'ufficio svolge un ruolo centrale in materia di informazione pubblica al fine di assicurare l'omogeneità e l'uniformità delle informazioni e renderle disponibili al pubblico in modo chiaro, accessibile e aggiornato.

Ufficio formazione e aggiornamento

Si occupa della formazione continua, intesa come strumento di miglioramento dell'assistenza, finalizzato all'accrescimento del capitale umano dell'ULSS 2 e all'incremento/aggiornamento delle conoscenze e delle competenze. Infatti, la pratica professionale e clinica deve essere guidata dalle più aggiornate tecniche e procedure disponibili di provata evidenza, per assicurare agli utenti gli standard più elevati.

Dipartimento unico dell'area amministrativa, tecnica, professionale e di supporto

Servizio personale

È il Servizio competente nella gestione delle attività di acquisizione e gestione amministrativa delle risorse umane impiegate nelle varie articolazioni aziendali. Si occupa di concorsi, trattamento economico, trattamento giuridico e relazioni sindacali, trattamento di previdenza e quiescenza, e rilevazione delle presenze e delle assenze del personale.

Servizio convenzioni e prestazioni

Il Servizio si occupa dell'area della medicina convenzionata, vale a dire della gestione giuridica ed economica dei medici in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (rapporti con i Medici di Medicina Generale (MMG), dei Pediatri di Libera Scelta (PLS) che assicurano nel territorio l'assistenza primaria; dei medici del servizio di Continuità Assistenziale (ex guardia medica, MCA), della Medicina Specialistica Ambulatoriale Interna e altre professionalità (SAI, PSICOLOGI).

Gestisce i rapporti convenzionali con le unità di offerta territoriali riferite all'area dei minori, della famiglia, dell'età evolutiva, della disabilità, delle dipendenze, degli anziani e dell'area psichiatrica.

Provvede all'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale dei cittadini italiani, comunitari e extracomunitari e alla gestione dei rapporti con l'estero in materia di assistenza sanitaria.

Si occupa della fornitura di protesi e ausili, della fruizione delle cure termali, delle cure climatiche e dei soggiorni terapeutici, dei rimborsi e delle autorizzazioni, dove previste, nell'ambito dell'assistenza indiretta ed aggiuntiva.

Servizio acquisizione, organizzazione e gestione delle risorse finanziarie

Ha le finalità di determinare il risultato complessivo della gestione patrimoniale finanziaria ed economica dell'azienda nel rispetto dei principi contabili civilistici e della vigente normativa nazionale di settore, di gestire le problematiche fiscali, la contabilizzazione di tutte le tipologie di riscossioni e di gestire la parte finale del ciclo passivo. Si articola in quattro aree: bilancio e contabilità generale, fiscale, riscossioni, pagamenti. Comprende al suo interno la gestione delle casse centrali.

Servizio acquisizione, organizzazione e gestione delle risorse tecniche

È una Struttura Complessa caratterizzata dalla articolazione del servizio in "Settori". I settori più complessi sono articolati in "Sezioni" quali sottoinsiemi specialistici con riferimento ai compiti di settore.

I Settori sono i seguenti: Amministrativo e coordinamento, Ingegneria Clinica, Lavori Pubblici, Manutenzioni e gestioni, Sicurezza ed igiene, Patrimonio immobiliare, Centralino unificato, Gestione energia, Parco Automezzi.

Ufficio prevenzione e protezione

Il servizio di prevenzione e protezione dai rischi professionali provvede:

- all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale;
- ad elaborare, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive derivanti dalla valutazione dei rischi aziendali e i sistemi di controllo di tali misure;
- ad elaborare le procedure di sicurezza per le varie attività aziendali;
- a proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori;
- a fornire ai lavoratori le informazioni in merito alla formazione ed informazione sui rischi.

Inoltre provvede alla gestione dei rifiuti, scarichi ed emissioni in atmosfera.

Servizio ingegneria clinica

Il Servizio Ingegneria Clinica coordina la gestione delle attrezzature sanitarie e, in particolare, assicura i seguenti servizi:

- servizi di assistenza per l'installazione, il collaudo, le verifiche di sicurezza, i controlli di qualità, la manutenzione, la riparazione e la dismissione delle attrezzature sanitarie
- servizi di gestione dei contratti di manutenzione delle attrezzature sanitarie in esercizio presso ospedali e distretti dell'ULSS 2
- servizi di consulenza per la pianificazione degli investimenti, la predisposizione dei capitolati d'acquisto e la valutazione delle offerte

Servizio acquisizione, organizzazione e gestione delle risorse informative

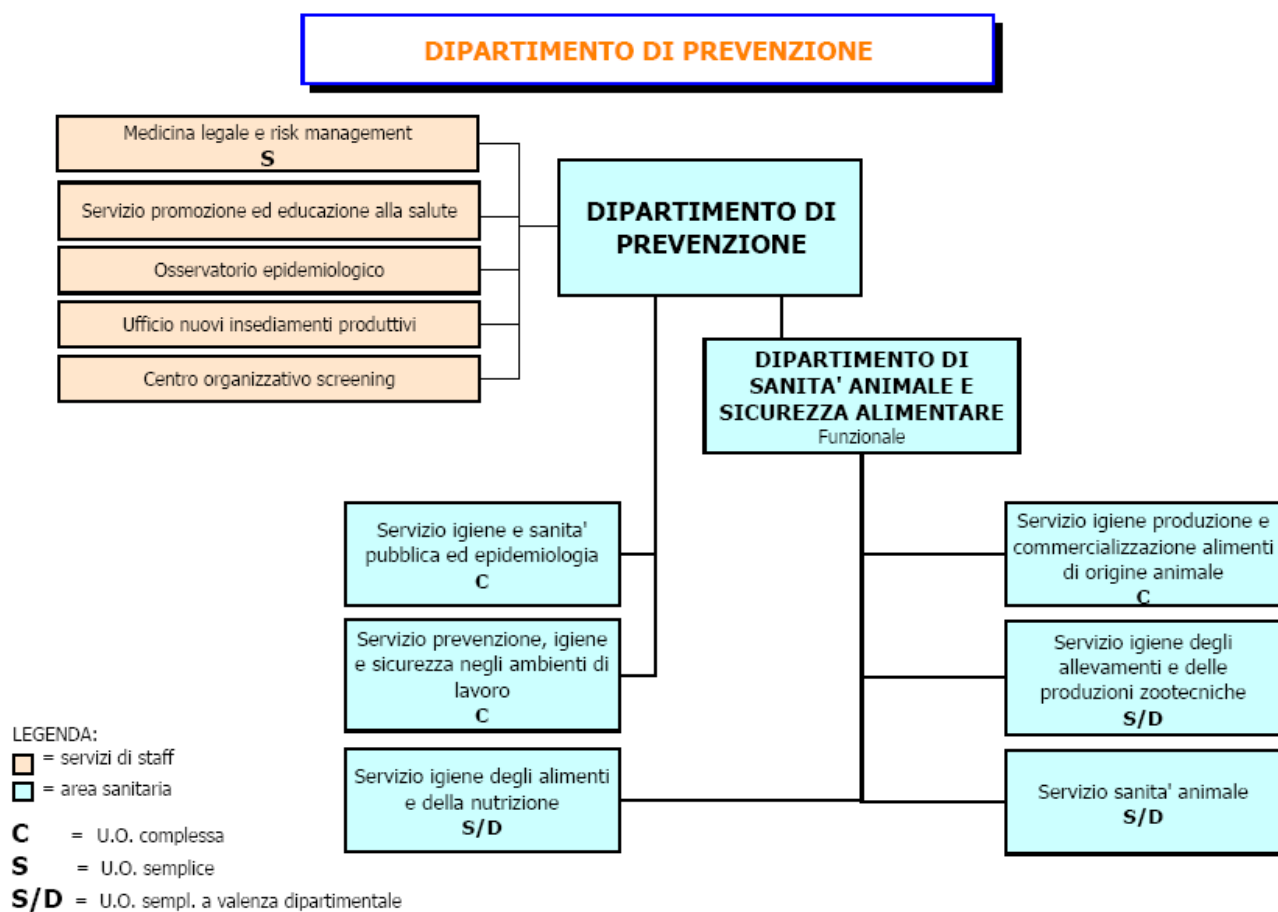
Gestisce gli strumenti e le procedure finalizzate all'acquisizione, elaborazione, produzione e diffusione delle informazioni utili per l'esercizio delle funzioni di programmazione, attuazione e controllo dell'attività dell'azienda.

Si articola in due aree: area applicativa, finalizzata alla gestione delle procedure applicative; area tecnologica, finalizzata all'organizzazione e allo sviluppo tecnologico dei sistemi.

Servizio acquisizione, organizzazione e gestione delle risorse materiali

È una struttura complessa la cui finalità principale è garantire la *mission* aziendale della "cura e tutela della salute" mediante l'approvvigionamento di beni e servizi, necessari allo svolgimento delle attività istituzionali, nel rispetto dei principi di economicità efficace e trasparenza definiti dalle normative vigenti.

Area assistenza sanitaria in ambiente di vita e di lavoro



Il Dipartimento di Prevenzione è il centro di riferimento del processo programmatico e attuativo delle politiche di prevenzione dell'intera Azienda ULSS 2, attraverso una forte integrazione tra le diverse aree aziendali con la definizione di un unico programma condiviso e strutturato anche mediante il supporto dei servizi deputati alla comunicazione e alla promozione della salute.

Esso è, infatti, la struttura tecnico-funzionale preposta alla promozione della tutela della salute della popolazione, alla prevenzione degli stati morbosi, al miglioramento della qualità della vita, alla sicurezza alimentare ed alla sanità animale, con la conoscenza e la gestione dei rischi per la salute negli ambienti di vita e di lavoro. In particolare, il Dipartimento di Prevenzione si riferisce al controllo delle malattie infettive e diffuse dell'uomo e degli animali, alla vigilanza per la tutela della salute dei lavoratori ed alla vigilanza ed al controllo sugli alimenti e bevande.

Al Dipartimento afferisce il complesso delle attività di prevenzione sia a livello centrale sia distrettuale.

Inoltre il Dipartimento si occupa di medicina legale (invalidità civile, certificazione per patenti di guida, porto d'armi,...) e promuove e dà attuazione a progetti mirati al miglioramento degli stili di vita della popolazione, alla prevenzione delle patologie di interesse sociale, al benessere animale, ecc.

Il perseguimento degli obiettivi pertinenti di prevenzione avviene tramite la seguente organizzazione dipartimentale:

Direzione Dipartimento

Medicina legale e risk management

Svolge la propria attività sia direttamente, tramite proprio personale e propri sportelli, sia in forma collegiale tramite le Commissioni Mediche. Le prestazioni erogate sono relative a questioni medico legali che investono i vari aspetti della vita quotidiana e della salute pubblica.

Servizio Educazione e Promozione della Salute (SEPS)

Ha la funzione di favorire nei diversi ambiti di vita l'adozione da parte della popolazione di comportamenti volti al miglioramento degli stili di vita, sostenendo lo sviluppo delle potenzialità e capacità di effettuare scelte di salute.

Osservatorio epidemiologico

Effettua la sorveglianza delle malattie in una popolazione mediante e l'osservazione in continuo della distribuzione e dell'andamento di incidenza attraverso la rilevazione sistematica, la preparazione e la valutazione di rapporti di morbosità e di altri dati rilevanti, oltre alla regolare divulgazione delle informazioni a tutti coloro che hanno contribuito al sistema ed a tutti coloro che devono conoscerle.

Ufficio nuovi insediamenti produttivi

Effettua in forma collegiale l'esame e la valutazione dei progetti edilizi avente per oggetto la realizzazione di impianti produttivi ed assimilati; si basa sulla rispondenza degli stessi alle norme di legge, regolamenti e buona tecnica di igiene edilizia e sicurezza sul lavoro.

Centro organizzativo screening

Organizza tutte le attività connesse agli screening per i tumori della mammella, della cervice uterina e del colon retto.

Servizio igiene e sanità pubblica (SISP)

Promuove ed attua azioni efficaci, secondo i canoni dell'EBP (*Evidence Based Prevention*), nel campo della prevenzione delle malattie infettive, nella tutela della salute nell'ambiente di vita, in stretto accordo con le altre strutture sanitarie aziendali e in sinergia con le risorse sia pubbliche sia private presenti sul territorio. Effettua campagne vaccinali di comprovata efficacia nel bambino e nell'adulto, promuove l'adozione di stili di vita sani e la prevenzione degli incidenti in ambienti di vita.

Servizio prevenzione, igiene e sicurezza in ambienti di lavoro (SPISAL)

Si occupa di prevenzione delle malattie e degli infortuni causati o correlati al lavoro ed il miglioramento del benessere di chi lavora, conseguiti attraverso la vigilanza, l'assistenza, la formazione e l'informazione.

Servizio igiene degli alimenti e della nutrizione (SIAN)

Si occupa della tutela del consumatore e della sicurezza alimentare nonché della prevenzione delle malattie causate da una scorretta alimentazione.

Dipartimento di sanità animale e sicurezza alimentare

Servizio produzione e commercializzazione alimenti di origine animale (SIAOA)

Espleta sorveglianza, controlli ed ispezioni sulla filiera degli alimenti di origine animale, rivolti al costante e continuo miglioramento delle condizioni di sicurezza alimentare.

Servizio igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche (SIAPZ)

È deputato alla tutela della salubrità delle produzioni zootecniche; tale funzione è finalizzata alla salvaguardia del benessere degli animali in allevamento, alla sicurezza degli alimenti utilizzati per l'alimentazione del bestiame e delle produzioni zootecniche ed alle attività connesse ai sottoprodotti di origine animale.

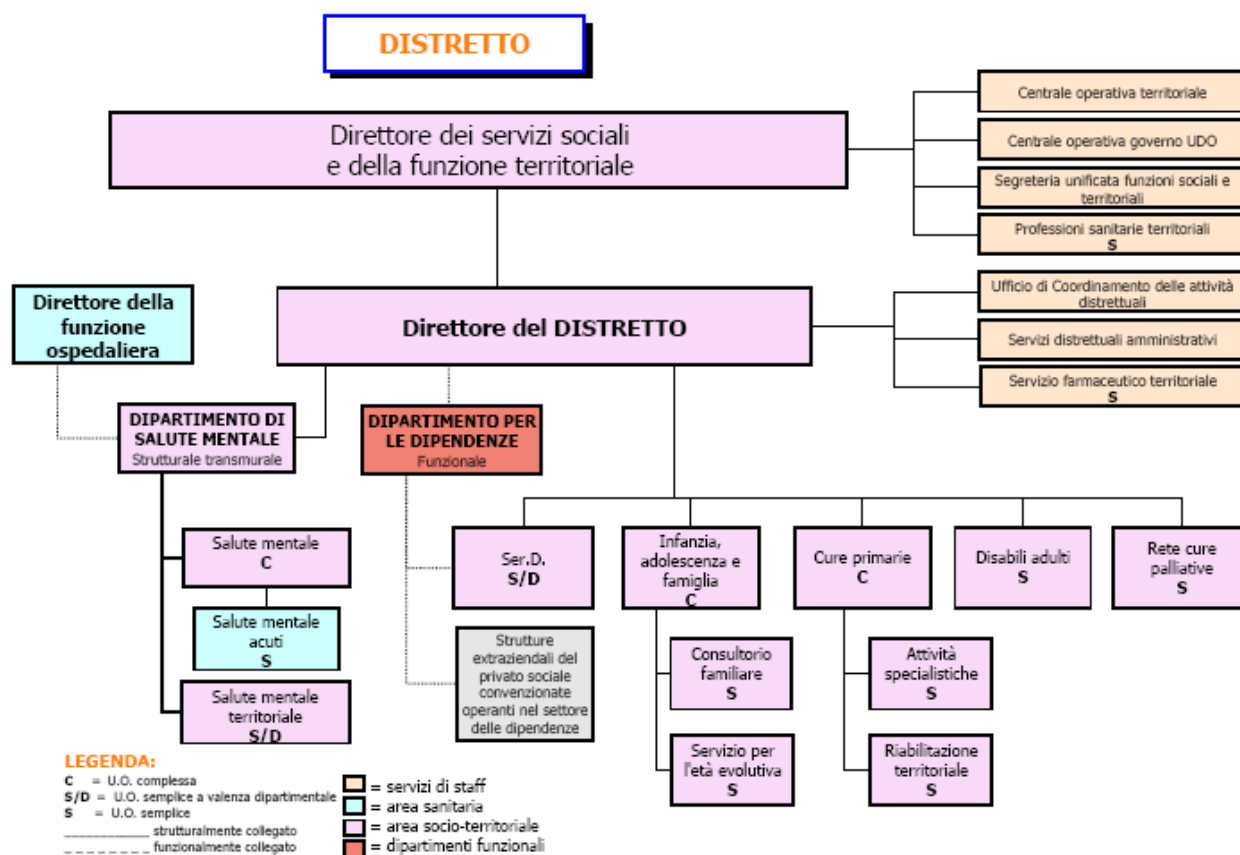
Sanità animale (SA)

È il Servizio che ha come oggetto l'animale, essere vivente, che a vario titolo si relaziona o con altri animali oppure con l'uomo, affronta problematiche relative agli animali da reddito destinati a divenire alimento per l'uomo. Si occupa pertanto del controllo sulle malattie infettive e diffuse degli animali, dell'anagrafe degli animali e degli allevamenti e gestisce i focolai e la profilassi delle malattie infettive, infestive e diffuse degli animali.

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

Impegno	Descrizione	Dimensioni di qualità
1. Screening oncologici	1.1 Assicurare le attività di screening oncologici (cervice uterina, mammella e colon retto) secondo la normativa regionale e il completamento delle procedure diagnostiche per i casi previsti, informando e sensibilizzando con sistematicità la popolazione.	Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure Personalizzazione e Umanizzazione Informazione e Comunicazione
2. Promozione e prevenzione della salute	2.1 Realizzare campagne informative e formative di promozione della salute sui principali fattori di rischio (alimentazione, sedentarietà, fumo, alcol, dipendenze) supportando iniziative presso le scuole, Enti pubblici e privati che condividono l'importanza di corretti stili di vita .	Orientamento Informazione e Comunicazione
3. Prevenzione Malattie Infettive	3.1 Garantire le vaccinazioni nell'età pediatrica previste dal calendario regionale in ambiente accogliente e adeguato per i bambini che accedono agli ambulatori territoriali	Accoglienza e Orientamento Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure Personalizzazione e Umanizzazione
4. Sicurezza e salute dei lavoratori	4.1 Garantire il rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, mediante il controllo degli ambienti di lavoro, la prevenzione degli infortuni e delle malattie da lavoro, e il miglioramento del benessere dei lavoratori	Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure
5. Sicurezza Alimentare	5.1 Garantire il rispetto delle normative vigenti, nazionali ed europee in materia di sicurezza alimentare mediante il controllo programmato sulla produzione, trasformazione e commercializzazione degli alimenti.	Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure
6. Sanità Animale	6.1 Garantire la salute dei cittadini e tutelare le produzioni mediante il controllo delle malattie infettive e parassitarie degli animali, la gestione delle Anagrafi zootecniche e degli animali da compagnia	Tempestività, Regolarità, Puntualità e Semplicità delle procedure

Area assistenza territoriale



Il Distretto è l'articolazione territoriale dell'Azienda Sanitaria, è garante per i cittadini delle relazioni operative tra i diversi servizi territoriali pubblici, le strutture convenzionate e l'Ospedale di riferimento nonché con i Servizi Sociali dei Comuni.

È il luogo ove si sviluppano la programmazione, la ricerca e la sperimentazione di modalità di lavoro tese all'integrazione, cioè alla costruzione di percorsi di continuità di cura tra servizi territoriali, tra questi e l'Ospedale e con i Servizi Sociali dei Comuni e Funzione Territoriale.

Il Distretto assisterà alla popolazione residente, l'accesso ai servizi e alle prestazioni sanitarie e sociali.

Direzione dei servizi sociali e della funzione territoriale

Il direttore dei servizi sociali e della funzione territoriale è nominato dal direttore generale con provvedimento motivato, sentita la rappresentanza della conferenza dei sindaci, ai sensi dell'art. 16 della L.R. n. 56/1994, e risponde al direttore generale del raggiungimento degli obiettivi e della gestione delle risorse assegnati. Egli partecipa al processo di pianificazione strategica, esercita le funzioni attribuite alla sua competenza e concorre, con la formulazione di proposte e pareri, al governo aziendale.

Risponde al direttore generale del raggiungimento degli obiettivi fissati annualmente dallo stesso ed è responsabile del risultato dell'attività svolta dagli uffici ai quali è preposto, e dei programmi e dei progetti affidati.

In particolare, il direttore dei servizi sociali e della funzione territoriale:

- coadiuva il direttore generale nella gestione dell'ULSS 2, fornendogli pareri obbligatori sugli atti relativi alle materie di competenza;

- svolge attività di direzione e coordinamento nei confronti dei responsabili delle strutture dell'ULSS 2, con riferimento agli aspetti organizzativi dei servizi sociali e socio-sanitari territoriali e dei programmi di intervento di area specifica, avvalendosi dei referenti di cui all'art. 17 della L.R. n. 56/1994;
- formula proposte, assieme al direttore sanitario, per la nomina dei referenti dei programmi di intervento a tutela della salute nelle aree materno-infantile, anziani, dipendenze, salute mentale e disabilità;
- fornisce le informazioni e realizza le attività necessarie per il controllo di gestione dell'azienda ed il controllo di qualità dei servizi e delle prestazioni;
- assume la diretta responsabilità di iniziative e progetti specifici nelle aree di competenza;
- fornisce il supporto per l'elaborazione del piano di zona, ne segue l'attuazione ponendosi come snodo fondamentale tra l'ULSS 2 e la Conferenza dei sindaci.

Servizi e uffici

Centrale operativa territoriale

Rappresenta lo snodo di facilitazione dei trasferimenti dei cittadini tra servizi. Si occupa del passaggio tra ospedale e territorio e viceversa e territorio-territorio nel caso di passaggio tra un tipo di assistenza e un altro. E' al servizio degli operatori dell'AULSS che si occupano dei trasferimenti di pazienti con piani assistenziali individualizzati e, se necessario dei parenti di pazienti cronici "*care giver*" degli stessi in caso di cambio di forma assistenziale (es domicilio-centro servizi).

Centrale operativa governo UDO

Si occupa del buon governo delle Unità di Offerta residenziali e semiresidenziali (Centri servizi, comunità alloggio, centri diurni, ospedali di comunità, ecc.) dal punto di vista delle autorizzazioni, verifica del rispetto degli standard di qualità assistenziale, buon governo dei consumi di materiale e farmaci, programmazione territoriale e rispetto dei vincoli di finanziamento.

Segreteria unificata funzioni sociali e territoriali

Gestisce l'attività di segreteria della direzione dei servizi sociali e della funzione territoriale con compiti tipicamente di segreteria di direzione ma anche di collaborazione al Direttore Socio Territoriale in tema di analisi dei dati e gestione delle informazioni sul territorio.

Professioni sanitarie territoriali

Si occupa dell'equilibrio gestionale del personale del comparto sanitario garantendo la disponibilità delle risorse ai servizi territoriali. Coordina il personale del comparto territoriale applicando le innovazioni assistenziali ed organizzative di concerto con la Direzione.

Direzione del distretto

È l'articolazione territoriale dell'Azienda Sanitaria è garante per i cittadini, delle relazioni operative tra i diversi servizi territoriali pubblici, le strutture convenzionate e l'Ospedale di riferimento nonché con i Servizi Sociali dei Comuni.

È il luogo ove si sviluppano la programmazione, la ricerca e la sperimentazione di modalità di lavoro tese all'integrazione, cioè alla costruzione di percorsi di continuità di cura tra servizi territoriali, tra questi e l'Ospedale e con i Servizi Sociali dei Comuni e Funzione Territoriale.

Il Distretto assiste la popolazione residente, l'accesso ai servizi e alle prestazioni sanitarie e sociali.

Sportello integrato

Costituisce il primo servizio a disposizione dei cittadini, finalizzato a favorire pari opportunità di accesso alle informazioni e ai servizi da parte di quanti ne hanno bisogno/diritto, a ricondurre ad unità accessi e interventi parcellizzati che lo stesso cittadino effettua presso servizi ed enti diversi, a favorire l'interazione e l'integrazione tra servizi ed enti, a semplificare le procedure burocratiche a carico del cittadino.

Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.)

Rappresenta la porta unica di accesso alla rete dei servizi socio-sanitari regionali, con il compito di valutare la domanda, definire la miglior soluzione assistenziale possibile e di avviare una "presa in carico". Nel fornire le proprie risposte l'Unità Valutativa tiene conto della necessità di analizzare la persona in tutte le sue dimensioni (biologica, relazionale, socio-ambientale, ecc.) da parte di diverse figure professionali (medico, assistente sociale, psicologo, ecc.), appartenenti a servizi diversi (Azienda ULSS, Comuni, ecc.). Il distretto socio-sanitario garantisce attraverso l'U.V.M.D. l'inserimento dell'assistito nella rete dei servizi sanitari e socio-sanitari presenti a livello territoriale (servizio infermieristico, assistenza domiciliare programmata del Medico di Medicina Generale, assistenza domiciliare integrata, servizi di accoglienza diurna e residenziale, contributi economici, ecc.). Essa diventa anche strumento di verifica del progetto e della sua esecuzione.

Servizi e uffici

Ufficio coordinamento delle attività distrettuali

La Direzione dei Servizi Sociali e della Funzione Territoriale svolge attività di direzione e coordinamento degli aspetti organizzativi dei Servizi socio-sanitari e territoriali e dei programmi di intervento di area specifica a tutela della salute, in conformità agli indirizzi generali di programmazione regionale e alle disposizioni del Direttore Generale, nonché nel rispetto delle competenze attribuite o delegate

Servizi distrettuali

Servizio per l'integrazione lavorativa (SIL)

Ha lo scopo di promuovere e sostenere l'integrazione lavorativa delle persone svantaggiate realizzando interventi di orientamento, di formazione e mediazione al lavoro finalizzati a promuovere processi di maturazione, di autonomia delle persone con disabilità e favorire il positivo incontro tra la persona e il contesto lavorativo. Il SIL svolge, in stretta collaborazione con i Centri per l'Impiego, una funzione di mediazione, supporto alla persona con disabilità/svantaggiata ed azienda nel quadro della gestione del collocamento mirato previsto dalla legge sul diritto al lavoro dei disabili (L. 68/99). Possono usufruire del servizio le persone disabili in possesso di accertamento dello stato di handicap o di disabilità (L.104/92 e L.68/99) e/o persone in situazione di svantaggio in carico ai servizi socio-sanitari dell'ULSS 2.

Servizio Sociale età adulta e anziana

Nel territorio dell'ULSS 2 il Servizio Sociale Età Adulta Anziana svolge le proprie funzioni per delega di 15 Comuni sui 18 del Distretto Unico. Tali funzioni sono invece gestite direttamente dai Comuni di Mel, Sedico e Trichiana. Il servizio svolge le seguenti funzioni: segretariato sociale e servizio sociale professionale ed il servizio di assistenza domiciliare (SAD).

Servizio farmaceutico territoriale

Farmacie territoriali

Si occupa della sorveglianza sulle farmacie aperte al pubblico, predisposizione delle turnazioni, ispezioni ordinarie e straordinarie, liquidazione spesa farmaceutica territoriale, rilascio certificazioni di servizio, farmacovigilanza (segnalazione reazioni avverse da farmaci), attività di informazione sulle prescrizioni farmaceutiche e rimborsabilità, sorveglianza e monitoraggio spesa per assistenza integrativa regionale (diabetici, celiaci, malattie rare, sindrome di Sjogren), adempimenti per la fornitura di presidi ad assistiti diabetici residenti in altre Regioni. Sorveglianza sulle farmacie aperte al pubblico, predisposizione delle turnazioni, ispezioni ordinarie e straordinarie, liquidazione spesa farmaceutica territoriale, rilascio certificazioni di servizio, farmacovigilanza (segnalazione reazioni avverse da farmaci), attività di informazione sulle prescrizioni farmaceutiche e rimborsabilità, sorveglianza e monitoraggio spesa per assistenza integrativa regionale (diabetici, celiaci, malattie

rare, sindrome di Sjogren), adempimenti per la fornitura di presidi ad assistiti diabetici residenti in altre Regioni.

Distribuzione diretta farmaci

Il servizio si occupa di fornire i farmaci all'atto della dimissione ospedaliera, farmaci PHT e viene organizzata la consegna dei farmaci presso i distretti per i pazienti che lo desiderano.

Dipartimento di salute mentale (strutturale transmurale)

Centro di Salute mentale

È il servizio deputato all'accoglimento della domanda di salute mentale e alla interconnessione con le agenzie sociosanitarie del territorio. È dotato di un'equipe multiprofessionale (psichiatri, psicologi, assistente sociale, infermieri professionali, educatori professionali). Vengono effettuati interventi di cura ambulatoriali (visite psichiatriche, colloqui, psicoterapie, terapie farmacologiche, valutazioni testistiche) e sul territorio (visite domiciliari, ambulatori distrettuali, interventi di rete). Al CSM spetta una funzione di definizione, organizzazione e coordinamento dei progetti di trattamento, assicurando la coerenza del progetto terapeutico e garantendo la continuità terapeutica.

Residenza Sanitaria Assistenziale psichiatrica (RSA)

Sono residenze sanitarie assistenziali di riconversione ad indirizzo riabilitativo mentale. Sviluppate per la dismissione dell'ex presidio psichiatrico provinciale che era collocato in Borgo Ruga di Feltre, accolgono utenti storici della psichiatria per cui non sia stato possibile procedere a diversi percorsi di reinserimento sociale, anche in strutture per la non autosufficienza in età adulta. Le RSA sono composte da strutture residenziali (moduli), ognuna delle quali si caratterizza per l'accoglienza di utenti psichiatrici con profili diversi in base all'età, alle caratteristiche della patologia e alle particolari manifestazioni comportamentali. I moduli lavorano in rete per meglio garantire la personalizzazione del servizio in riferimento alle caratteristiche degli ospiti.

Salute mentale acuti

Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura (SPDC)

Accoglie gli utenti che necessitano di un periodo di degenza. Vengono effettuati ricoveri, in genere di breve durata, ordinari (sia programmati che urgenti) e ricoveri disposti in regime di TSO (Trattamento Sanitario Obbligatorio) e ASO (Accertamento Sanitario Obbligatorio) e anche in regime di Day Hospital Diurno/Notturmo.

Salute mentale territoriale

Day hospital territoriale psichiatrico

Questa struttura offre accoglienza e trattamento diurni a persone che presentano disturbi psichiatrici in fase sub-acuta. Offre un supporto terapeutico per il superamento delle fasi critiche come evitamento di ricovero o nella fase post-ricovero.

Comunità terapeutica riabilitativa protetta "L'alba" (CTRP)

Accoglie persone che, a causa di disabilità psicosociali conseguenti a un disturbo psichico, necessitano di un trattamento personalizzato residenziale attivo con lo scopo di promuovere il recupero del massimo grado possibile di autonomia.

Comunità alloggio

Accolgono persone con disagio psichico e di età adulta offrendo loro stimoli per l'apprendimento, il recupero ed il mantenimento delle abilità sociali e relazionali attraverso progetti di intervento individualizzati.

Centri diurni

Accoglie, con modalità semi residenziale, persone che, a causa di disabilità psicosociali conseguenti a un disturbo psichico, necessitano di un trattamento personalizzato con lo scopo di favorire il recupero del massimo grado possibile di autonomia.

Dipartimento per le dipendenze

Servizio Dipendenze (Ser.D.)

Il Distretto attraverso il Servizio Tossicodipendenze, ha compiti specifici di garantire, anche attraverso l'integrazione con altri Servizi, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione con altri Servizi, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione necessari per il trattamento dell'uso e abuso di sostanze stupefacenti e alcol, oltre che interventi informativi e preventivi negli ambiti diversi del territorio di competenza.

È garantita la riservatezza degli interventi.

Infanzia, adolescenza e famiglia

L'assistenza materno-infantile fornisce e garantisce in maniera integrata e globale interventi di Prevenzione, Cura e Riabilitazione del disagio psico-sociale e della patologia dell'infanzia, dell'adolescenza e della famiglia, promuovendone la salute.

Consultorio familiare

Ha prevalentemente funzioni di prevenzione, consulenza e cura dei problemi inerenti la gravidanza, la maternità e paternità responsabili, il periodo di puerperio, le richieste di interruzione volontaria della gravidanza, le problematiche relazionali affettive, sessuali e intrafamiliari del singolo della coppia o dell'intero nucleo familiare.

Collabora con l'Autorità giudiziaria in materia di adozione, affido e tutela dei minori.

I servizi sono:

Adozione

In Consultorio Familiare c'è un'equipe dedicata all'adozione formata da un'assistente sociale e da uno psicologo.

Gli operatori si occupano delle diverse fasi dell'adozione:

- informazione e sensibilizzazione, colloquio informativo con l'assistente sociale, corso di informazione e sensibilizzazione per aspiranti genitori adottivi;
- studio di coppia, valutazione delle coppie su mandato del Tribunale per i Minorenni;
- attesa, consulenze alle coppie in attesa di abbinamento o in vista dell'incontro con il bambino;
- post-adozione, sostegno alla genitorialità adottiva nel periodo successivo all'inserimento del bambino adottato in famiglia;
- gruppi di sostegno e confronto per genitori adottivi, formazione e interventi di supporto per gli insegnanti.

Ufficio tutela minori

Si occupa di nuclei familiari con figli minori in grave difficoltà, minori stranieri non accompagnati, minori soggetti a provvedimenti penali (D.P.R. 448/98).

Consultorio giovani

Risponde a domande e problemi dei giovani dai 13 ai 21 anni e attua progetti di educazione alla sessualità e all'affettività nelle scuole e sul territorio.

Ambulatorio ostetrico ginecologico

Offre un servizio gratuito di prevenzione e promozione della salute della donna e della coppia.

È rivolto ad adolescenti dai 14 ai 21 anni, donne in età fertile, coppie, gravidanza, dopo parto, donne in menopausa fino ai 59 anni. Offre consulenze e visite ostetrico-ginecologiche per:

contraccezione, prevenzione malattie sessualmente trasmesse, interruzione della gravidanza, dopo parto, menopausa.

[Servizio per l'età evolutiva](#)

Svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura delle problematiche relative allo sviluppo neurologico, psicologico, del linguaggio e della motricità che possono sorgere in età evolutiva, si collabora all'integrazione dei minori portatori di handicap nella scuola e nella società. I servizi sono:

[Centro integrazione scolastica](#)

È rivolto a soggetti di età compresa tra i 6 e i 18 anni che presentano disabilità psico-fisica grave o gravissima.

Svolge funzione di supporto finalizzato all'integrazione scolastica e sociale dei minori accolti.

[Assistenza scolastica disabili minori](#)

Il Servizio per l'Età Evolutiva garantisce l'integrazione scolastica secondo quanto indicato dalla legge 104/92 con il rilascio della certificazione per l'insegnante di sostegno e in base alla Circolare Regionale n. 33, tramite l'assegnazione di personale addetto all'assistenza.

Servizi funzionali

[Centro di primo livello per i disturbi del comportamento alimentare \(DCA\)](#)

Il centro di 1° livello si occupa della cura dei Disturbi del Comportamento Alimentare: anoressia, bulimia, disturbo da alimentazione incontrollata in persone con problemi di obesità.

[Polo adolescenti](#)

E' un luogo dove puoi venire se hai voglia di parlare di te e dei tuoi "pesi", che accoglie, ascolta e sostiene gli adolescenti che stanno attraversando momenti di difficoltà nella crescita e maturazione.

È rivolto ad adolescenti dai 14-21 anni.

Cure primarie

Le cure primarie rappresentano il sistema di cure erogate vicino ai luoghi di vita delle persone (studio del proprio medico, domicilio, strutture ambulatoriali e consultoriali, strutture residenziali) e costituiscono la forma principale di assistenza sanitaria e di continuità delle cure.

Assistenza protesica

L'assistenza protesica comprende le prestazioni erogabili dall'ULSS consistente nella fornitura di dispositivi nel rispetto del decreto ministeriale 27 agosto 1999 n. 332 noto come Nomenclatore tariffario ad alcune specifiche categorie di utenti.

Le prescrizioni di assistenza protesica sono rilasciate dai medici specialisti ospedalieri pubblici, e devono essere presentate al Servizio Convenzioni e Prestazioni per l'autorizzazione e la successiva la concessione entro venti giorni dalla richiesta.

Attività specialistiche

Il Distretto assicura le prestazioni specialistiche ambulatoriali di primo livello, compresa la Medicina dello Sport

Le visite sono effettuate su prescrizione medica e prenotate attraverso contatto telefonico esclusivamente attraverso il Centro Unico Prenotazioni.

Assistenza domiciliare

Il Distretto assicura attraverso un'équipe infermieristica, attività a domicilio, a quei cittadini che non possono recarsi ad essere trasportati, per motivi di salute in ambulatorio.

La richiesta viene inoltrata dal Medico di Medicina Generale, ma può partire da un familiare, un operatore del servizio sociale, non responsabile del reparto ospedaliero.

Le cure sono rivolte a parenti fragili, a patologie cronico-degenerative e oncologiche.
L'assistenza domiciliare fa riferimento a:

Servizio di assistenza domiciliare

Nel territorio dell'ULS 2 il Servizio Sociale Età Adulta Anziana eroga il servizio di assistenza domiciliare sociale (SAD) per delega di 15 Comuni sui 18 del Distretto Unico. Tali funzioni sono invece gestite direttamente dai Comuni di Mel, Sedico e Trichiana.

Medicina dello Sport

L'ambulatorio risponde ad utenti agonisti di età inferiore ai 18 anni e, compatibilmente con la disponibilità orario dello specialista, agli atleti non agonisti ed agonisti al di sopra dei 18 anni.

Medicina convenzionata

È assicurata, a tutte le persone residenti nel territorio del Distretto, dai Medici di Medicina Generale (MMG), i Pediatri di Libera Scelta (PLS) ed i Medici della Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica), attraverso attività e prestazioni di medicina preventiva individuale, di diagnosi, cura e riabilitazione di primo livello e di pronto intervento.

Medici di Medicina Generale (MMG)

Il Medico di famiglia garantisce l'assistenza sanitaria indistintamente a tutti i pazienti a lui iscritti. Si assicura di promuovere e salvaguardare la salute in un rapporto di reciproca fiducia e rispetto. Sceglie le forme di assistenza più adeguate anche attraverso l'associazionismo medico. Spetta al medico di medicina generale tutelare la salute complessiva dei propri assistiti utilizzando le risorse con rigore scientifico e senza sprechi.

Ogni condizionamento o pressione operata anche dai media genera false aspettative e ottimistiche attese ma il compito del Medico è svolgere con autorevolezza, indipendenza e competenza la propria professione.

Il MMG è tenuto a dare assistenza a tutti i cittadini italiani, comunitari, ed extracomunitari con regolare permesso di soggiorno residenti nel territorio dell'ULSS.

Il cittadino ha il diritto di scegliere liberamente nell'ambito territoriale di appartenenza un medico fra quelli che hanno disponibilità di scelte.

L'attività del medico consiste nella prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione di primo livello, nell'educazione sanitaria individuale.

In caso di assenza del Medico di Medicina Generale, sarà un suo sostituto a prendersi cura dei suoi pazienti.

Pediatri di Libera Scelta (PLS)

Il Pediatra di Famiglia è un Medico specializzato nella cura dei bambini, convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale attraverso visite periodiche di controllo (bilanci di salute), visite ambulatoriali o domiciliari per malattia, prescrizione di farmaci, consulti con lo specialista, richieste di accertamenti diagnostici (esami di laboratorio, radiografie ed eventuali visite specialistiche ecc). Il Pediatra si impegna ad assistere il bambino dalla nascita al compimento dei 14 anni di età.

È obbligo dell'assistenza pediatrica nella fascia d'età tra 0 e 6 anni e può essere scelto tra i medici che hanno disponibilità di scelte presenti nell'ambito territoriale di appartenenza.

Le finalità assistenziali tanto più facilmente saranno raggiunte quanto più si stabilirà un rapporto di conoscenza e fiducia reciproca fra i famigliari del bambino e il Pediatra stesso.

Il Pediatra presta assistenza a tanti bambini; ha perciò la necessità di organizzare il suo lavoro in maniera da poter soddisfare tutte le richieste, soprattutto nei momenti critici di epidemia.

Per questo motivo è importante che i genitori dei suoi piccoli pazienti rispettino le modalità organizzative stabilite dal Pediatra stesso.

È possibile che il Pediatra lavori in associazione con altri colleghi, sarà cura da parte sua e della ULSS portare a conoscenza le specifiche modalità organizzative di questo sistema.

In caso di assenza del Pediatra, sarà un suo sostituto a prendersi cura dei suoi pazienti.

Medici della Continuità Assistenziale

Al fine di garantire la continuità dell'assistenza per l'intero arco della giornata e per tutti i giorni della settimana, è attivo il Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica).

Il Servizio di Continuità Assistenziale garantisce l'assistenza medica di base negli orari in cui il proprio Medico Curante (Medico di medicina generale o Pediatra di libera scelta) non sono tenuti ad esercitare l'attività. I Medici del servizio di Continuità Assistenziale assicurano l'erogazione delle prestazioni assistenziali territoriali ritenute non differibili, cioè non rinviabili al proprio medico curante. In relazione al quadro clinico prospettato dall'utente o dalla centrale operativa, il medico effettua tutti gli interventi ritenuti appropriati.

Al servizio di Continuità Assistenziale ci si deve rivolgere esclusivamente per casi di effettiva urgenza e non per richieste diagnostiche e terapeutiche, o per altre prestazioni differibili e assolvibili nell'orario normale di attività del medico curante.

Disabili adulti

Il Distretto attraverso un'équipe multidisciplinare Unità di Valutazione Multidisciplinare Distrettuale (UVMD), si occupa della valutazione clinica, sociale e psicologica degli adulti in situazione di disabilità; della presa in carico della persona disabile e della sua famiglia formulando, per alcuni casi, un progetto individualizzato al fine di favorire l'integrazione e l'inserimento nel contesto della vita familiare e lavorativa.

Vengono favorite prestazioni che vanno dal colloquio con l'individuo e/o la famiglia, visite domiciliari sino a interventi di inserimento lavorativo con il centro dell'Impiego e interventi presso Enti Locali per borse lavoro, assistenza domiciliare/educativa.

I servizi sono:

Servizio Disabili Adulti

È un'Unità Operativa che promuove una rete di servizi e un insieme di interventi volti a garantire il pieno rispetto dei diritti delle persone portatori di disabilità all'interno della più ampia comunità locale. Il servizio attraverso un'attenta valutazione delle risorse individuali, familiari e relazionali dei soggetti interessati cerca di individuare attraverso l'elaborazione di Progetti Personalizzati e diversificati le risposte più appropriate capaci di rispondere ai diversi bisogni dell'utenza tramite il coinvolgimento nella progettualità della persona stessa e del suo tessuto familiare. Per attivare tali percorsi, l'Unità Operativa si avvale di un insieme articolato e multiprofessionale di attività educative, riabilitative, sociali, di sostegno e di assistenza offerte in forma diurna, residenziale e domiciliare volti a migliorare la qualità di vita della persona in tutti i suoi aspetti. Particolare importanza viene data alla collaborazione con le associazioni di volontariato, culturali, sportive e con il privato sociale in quanto vengono considerate, al pari della persona disabile, soggetti attivi per la promozione e per la sensibilizzazione sulle problematiche della disabilità. Il servizio si rivolge a persone portatrici di disabilità di età non inferiore ai 18 anni e fino ai 65 anni di età.

Servizi semiresidenziali e residenziali

L'assistenza residenziale della Salute Mentale prevede delle prestazioni a ciclo continuativo (residenziale) o diurno (semiresidenziale) erogate in strutture extraospedaliere gestite dal Dipartimento Salute Mentale. Le strutture sono organizzate per accogliere soggetti che necessitano di ospitalità nell'intero arco delle 24 ore, pur se con livelli di intensità assistenziale differenti. L'attività semiresidenziale è erogata in strutture collocate nel contesto territoriale che accolgono pazienti durante le ore diurne. Sono strutture attive almeno 6 giorni alla settimana per 6 giorni, dotate di équipe multiprofessionali.

Rete cure palliative

Hospice

È una struttura residenziale territoriale per le cure palliative. Fa parte della rete di assistenza ai pazienti affetti da malattie progressive (in genere neoplastiche) ed in fase avanzata a rapida

evoluzione e a prognosi infausta, per i quali ogni terapia finalizzata alla guarigione o alla stabilizzazione della patologia non è possibile o appropriata

Il tratto peculiare dell'Hospice è costituito dalle piccole dimensioni della struttura, dall'elevato contenuto umano degli operatori enunciato attraverso interventi di sostegno psicologico, relazionale e spirituale.

Nucleo Cure palliative

E' un servizio di assistenza domiciliare resa a pazienti affetti da malattie progressive (in genere neoplastiche) ed in fase avanzata a rapida evoluzione e a prognosi infausta, per i quali ogni terapia finalizzata alla guarigione o alla stabilizzazione della patologia non è possibile o appropriata.

Residenzialità e semiresidenzialità extraospedaliera

Rappresentano un punto fondamentale nella erogazione dei livelli essenziali di assistenza. Dette strutture erogano gran parte dell'offerta di servizi afferente le attività territoriali e distrettuali, alternative e sostitutive al ricovero ospedaliero.

Si occupano delle malattie cronico – degenerative e delle disabilità associate a questo tipo di patologie, con un approccio diverso da quello finora erogato che possa coniugare: l'assistenza sanitaria e socio-sanitaria, la qualità delle prestazioni erogate, la sicurezza del paziente, la tutela della salute, il soddisfacimento territoriale del fabbisogno, l'umanizzazione e la facilitazione dei percorsi, il diritto di accesso equo, indistinto e solidale e per ultimo l'attenzione ai costi.

Centri servizi anziani non autosufficienti

In un contesto socio-demografico particolare come quello che caratterizza il Feltrino, lo sforzo delle strutture residenziali nel garantire una risposta adeguata all'utenza risulta di particolare impegno. Nel territorio della ULSS 2 le strutture residenziali per anziani accolgono due tipologie di ospiti:

- non autosufficienti, con un profilo di autonomia di elevata dipendenza definito dalla Unità di Valutazione Multidimensionale distrettuale (UVMD) attraverso la scheda di valutazione multidimensionale dell'anziano (SVAMA), per i quali la Regione, attraverso le Aziende ULSS, eroga una quota sanitaria di concorso di spesa;
- autosufficienti con un minore livello di dipendenza funzionale, per i quali la spesa è a totale carico dell'utente.

L'inserimento residenziale si configura come un servizio "sostitutivo" della famiglia e della rete parentale.

Può essere attivato anche un ricovero temporaneo, il cosiddetto "ricovero di sollievo". Un'ulteriore forma di sostegno alla famiglia dell'anziano non autosufficiente è rappresentata dall'inserimento in centro diurno. Nel territorio Feltrino è presente un elevato numero di case di riposo, di seguito.

Sezione alta protezione Alzheimer (SAPA)

Il servizio di accoglienza per i malati di Alzheimer in convenzione con l'ULSS 2 è attivo nel Centro Servizi "A. Brandalise" di Feltre.

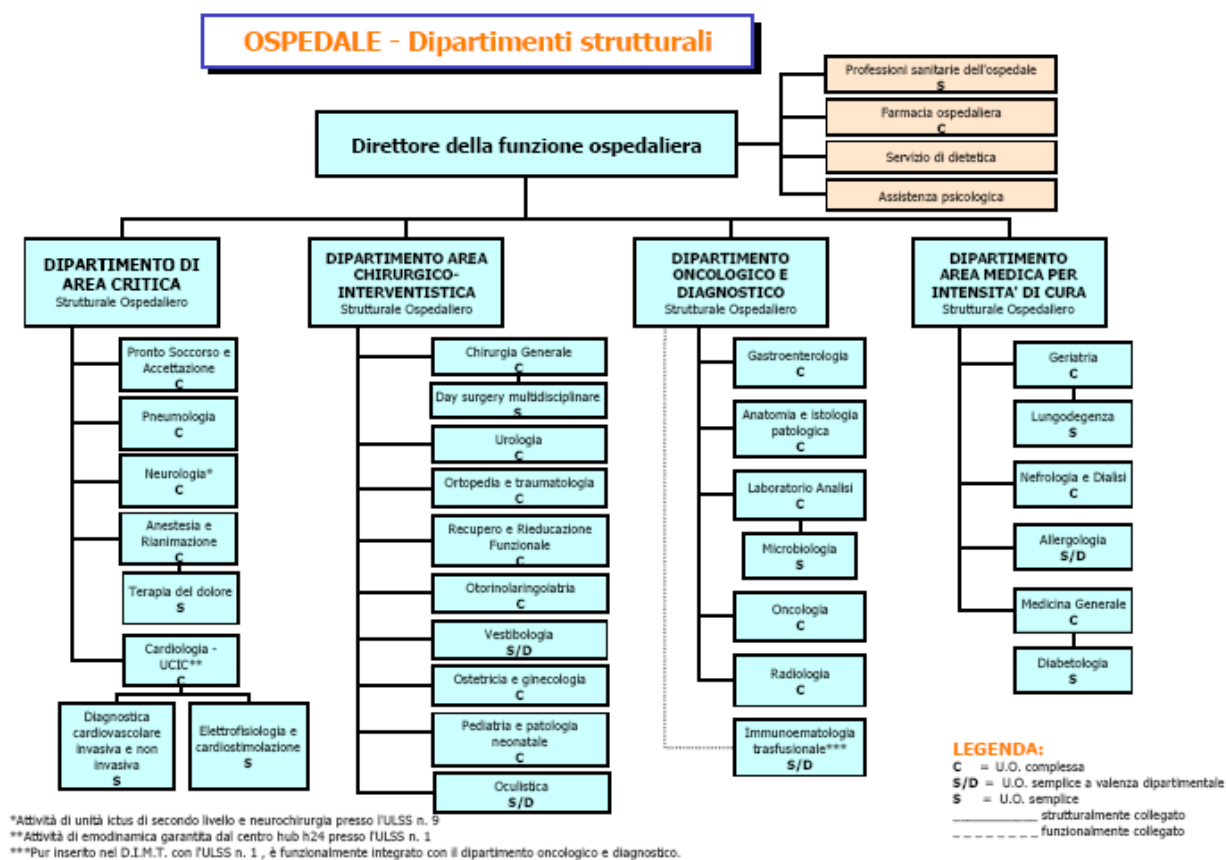
Ospedale di comunità

L'Ospedale di Comunità struttura distrettuale dell'Azienda ULSS n. 2 di Feltre in convenzione con il Centro Servizi di Alano di Piave. E' attivo dal settembre 2012. Sono ammessi pazienti residenti presso l'ULSS 2 in condizione di fragilità sanitaria associata o meno ad una condizione di solitudine, a condizioni abitative inadeguate affetti da patologie: croniche in fase di riacutizzazione, post-acute in via di stabilizzazione.

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

Impegno	Descrizione	Dimensioni di qualità
1.Tutela della salute nella sua globalità	1.1 Riprogettazione organizzativa della medicina primaria	Assistenza nelle 24 ore
2.Educazione prevenzione a corretti stili di vita	2.1 Istituzione centro disturbi comportamento alimentare	Intercettazione precoce dei disturbi dell'alimentazione e loro correzione
3.Promuovere la prevenzione delle malattie infettive	3.1 Campagne vaccinali e screening	Collaborare all'aumento dei livelli di copertura
4.Orientare il cittadino al corretto utilizzo di risorse	4.1 Presa in carico patologie croniche a rilevanza socio-sanitaria	Sostenere il recupero funzionale e l'autonomia
5.Equità, trasparenza, accessibilità alla rete dei servizi	5.1 Continuità assistenziale ospedale-territorio	Supportare il nucleo familiare

Area assistenza ospedaliera



L'Ospedale è la struttura attraverso cui l'Azienda ULSS 2 assicura l'erogazione dell'assistenza per acuti e garantisce le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione nelle varie fasi della malattia.

Esso collabora con le altre strutture dell'Azienda (Distretto, Dipartimento di Prevenzione) per garantire la continuità delle cure e la presa in carico dei pazienti, specialmente quelli più fragili.

L'Ospedale dell'Azienda ULSS 2 è articolato in due sedi:

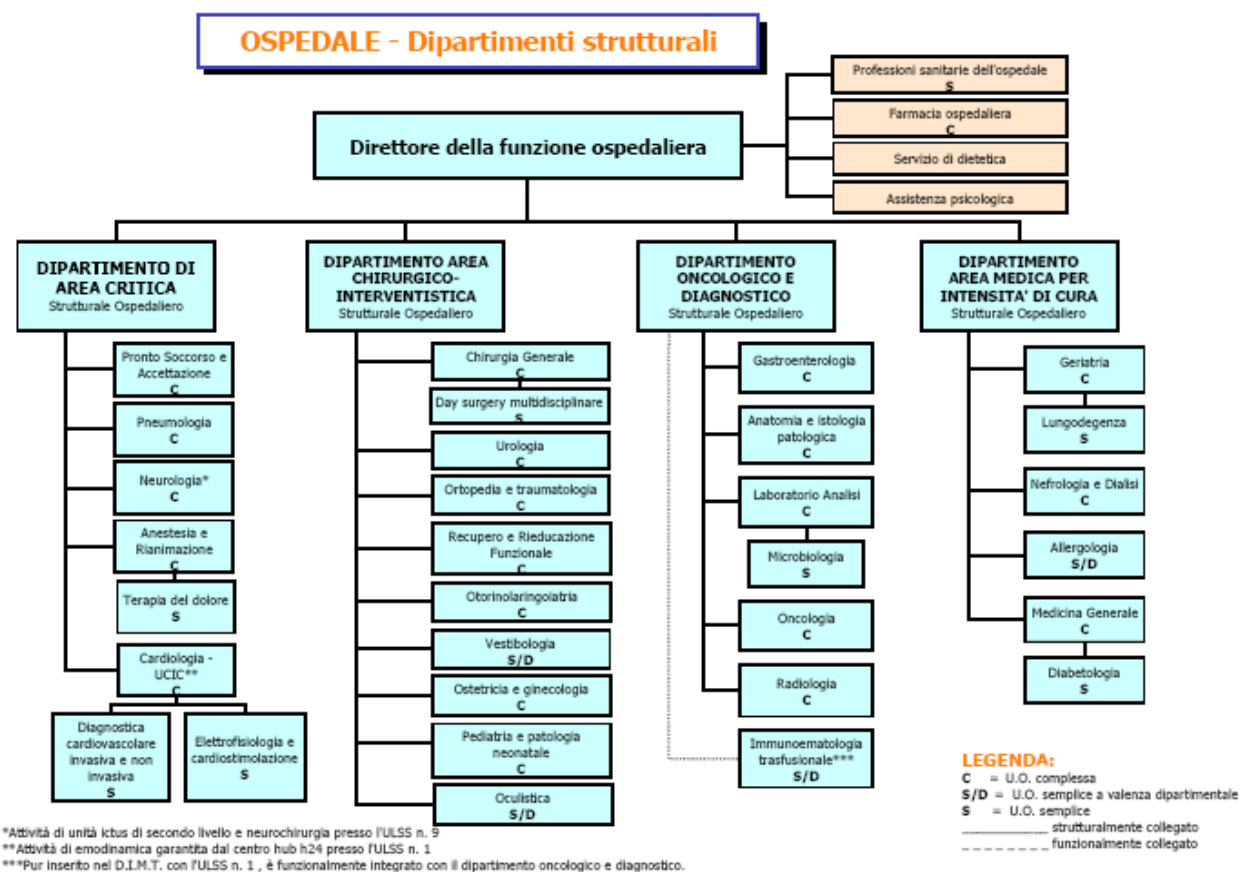
- di Feltre, classificato come ospedale di rete – Pronto soccorso ai sensi della D.G.R.V. n. 3223 del 8/11/2002, dislocato nelle sedi di via Bagnols sur Cèze, 3 e di via Marconi, 7;
- di Lamon, dedicato all'attività di riabilitazione, ai sensi della D.G.R.V. n. 3223 del 8/11/2002.

L'Ospedale risponde ai diversi bisogni di salute ed assistenziali con le seguenti modalità, sia in urgenza che programmate:

- ricovero (Ordinario oppure *Day-Hospital* e *Day-Surgery*), per patologie acute oppure per percorsi dedicati alle patologie post-acute (lungodegenza o riabilitazione);
- attività specialistiche ambulatoriali, se il ricovero non è necessario;
- prestazioni di urgenza ed emergenza (pronto soccorso e rianimazione);
- attività relative alla trasfusione di sangue e derivati (raccolta, lavorazione, controllo, distribuzione,...)

È inoltre strutturato in Dipartimenti ospedalieri, creati allo scopo di coordinare al loro interno le attività di diagnosi e cura secondo i principi dell'efficienza, dell'appropriatezza e della centralità del paziente.

Dipartimenti strutturali



Sono costituiti da unità operative omogenee sotto il profilo dell'attività o delle risorse umane e tecnologiche impiegate.

Direzione della funzione ospedaliera

È compito della Direzione garantire la funzione direzionale di tutte le attività dei presidi ospedalieri, perseguire gli obiettivi di risultato e di attività negoziati in sede di contrattazione di budget con la direzione aziendale mediante le risorse assegnate, garantire la migliore funzionalità dei servizi ospedalieri, favorire un'adeguata assistenza ospedaliera alle persone nonché la continuità dell'assistenza, operando in stretta interrelazione con il direttore dei servizi sociali e della funzione territoriale e con il direttore del dipartimento di prevenzione nell'ambito degli indirizzi strategici stabiliti dalla direzione aziendale e del budget attribuito alla struttura ospedaliera.

Servizio Professioni Sanitarie Ospedale

È l'Unità Operativa Complessa dell'Azienda che, nell'ambito degli indirizzi aziendali, esercita le funzioni di determinazione del fabbisogno, di programmazione, di formazione permanente e di organizzazione del personale delle seguenti professioni sanitarie che ad esso afferiscono: professioni dell'area infermieristica ed ostetrica, professioni dell'area tecnico-sanitarie, professioni della prevenzione, professioni della riabilitazione, nonché il personale socio sanitario che svolge attività di supporto all'assistenza.

Il Servizio delle Professioni Sanitarie, al fine di garantire la gestione unitaria ed integrata del processo di assistenza infermieristica ed ostetrica, nonché delle attività tecnico sanitarie e riabilitative sia in ambito ospedaliero sia nei servizi territoriali, è posto in staff alla Direzione Strategica e si articola in due unità operative semplici: una a valenza ospedaliera e l'altra a valenza distrettuale.

In questo modo il Servizio delle Professioni sanitarie contribuisce maggiormente ad assicurare la promozione e la valorizzazione delle diverse professionalità, favorendo l'integrazione sociosanitaria, lo

sviluppo e l'implementazione di innovativi modelli assistenziali, il miglioramento dell'organizzazione multiprofessionale del lavoro, con l'obiettivo principale di contribuire al diritto alla salute dei cittadini del Veneto.

Farmacia ospedaliera

La Farmacia ospedaliera garantisce l'assistenza farmaceutica nell'ambito dell'ospedale, assicurando che la scelta, l'approvvigionamento, la conservazione e l'utilizzo dei farmaci e dei dispositivi medici avvengano nel rispetto della normativa vigente e secondo principi e criteri di trasparenza, sicurezza, appropriatezza, efficacia, accessibilità e utilizzo razionale delle risorse.

Assicura la regolare distribuzione di farmaci e dispositivi medici a tutte le Unità Operative ospedaliere e distrettuali e alle Case di Riposo (per i pazienti non-autosufficienti).

Collabora costantemente con la Direzione Medica Ospedaliera, anche tramite apposite commissioni aziendali.

Servizio dietetica

Il servizio si occupa della consulenza e della valutazione nutrizionale per i pazienti delle Unità operative e dei Servizi dell'ULSS, dell'attività ambulatoriale per pazienti che necessitano di terapia dietetica con richiesta del MMG o dello specialista, dell'elaborazione di schemi dietetici personalizzati per patologie, della conduzione di gruppi educazionali per patologie, dell'organizzazione e controllo della ristorazione ospedaliera, dell'educazione e promozione della salute riferita all'alimentazione.

Centro Unico prenotazioni (CUP)

Il Centro Unico di Prenotazione (CUP) è il sistema centralizzato informatizzato di prenotazione delle prestazioni sanitarie (SSN e libera professione) deputato a gestire l'intera offerta dell'Azienda rispettando i dettami Regionali in termini di tempi d'attesa e garantendo il massimo di trasparenza e tempestività secondo le normative vigenti e secondo la logica del primo posto disponibile nell'ULSS e fornendo ai cittadini tutte le informazioni utili alle prestazioni prenotate.

Poliambulatorio

Il Poliambulatorio è un Servizio che aggrega ambulatori di vari specialisti intraospedalieri ed extraospedalieri.

Le specialità ambulatoriali attualmente presenti sono: Dermatologia, Odontoiatria, Chirurgia, Urologia, Medicina internistica, Allergologia, Geriatria, Diabetologia, Ginecologia, ambulatorio per la cura delle lesioni cutanee, ambulatorio per la valutazione multidisciplinare dell'anziano, ambulatorio di dietetica.

Le attività ambulatoriali polispecialistiche presenti al Poliambulatorio sono definite di 1° e di 2° livello e prevedono l'erogazione di prestazioni diagnostiche e terapeutiche.

Il referto della visita ambulatoriale viene consegnato alla fine della visita.

Dipartimento di area critica

Il Dipartimento di Area Critica, attraverso l'attività coordinata delle Unità operative, in cui è articolato, eroga prestazioni di emergenza ed urgenza per pazienti che si trovino in condizioni cliniche critiche (per i quali cioè risulta importante la rapidità della risposta diagnostica e terapeutica). Esso opera secondo criteri di efficacia, efficienza, appropriatezza ed utilizzo razionale delle risorse a disposizione; garantisce sempre il mantenimento di elevati standard qualitativi, la sicurezza dei pazienti e l'umanizzazione delle cure

Comprende:

Pronto Soccorso

L'Unità operativa complessa di Pronto soccorso e accettazione ha come finalità primaria il rapido riconoscimento e l'iniziale trattamento dei problemi sanitari a rischio di morte o di invalidità maggiore a breve termine, o la loro esclusione: in tale ambito rientra anche il servizio di emergenza territoriale, svolto in collaborazione col SUEM 118.

Accanto a tale obiettivo principale vi è inoltre il trattamento di problemi "minori" ma tradizionalmente gestiti dal pronto soccorso (es. piccola traumatologia, epistassi, ustioni ecc).

Per il raggiungimento di tali scopi è essenziale un ben definito lavoro di squadra, pertanto il Pronto soccorso è dotato di personale appositamente dedicato e formato (medici, infermieri, autisti soccorritori, personale ausiliario).

Servizio Urgenza Emergenza Medica (SUEM)

Il SUEM (Servizio di Urgenza ed Emergenza Medica) è attivo per qualsiasi chiamata di soccorso o di bisogno sanitario. Il SUEM è diretto dalla Centrale Operativa 118 di Pieve di Cadore ed è in grado di effettuare interventi rapidi e qualificati, con mezzi di terra ed eliambulanza, grazie anche ad un proprio sistema radiotelefonico informatizzato. La presenza di un medico anestesista-rianimatore e dell'infermiere professionale consente le prestazioni di cure urgenti ed immediate, nonché le decisioni indispensabili per il trasporto presso l'ospedale più idoneo, anche fuori provincia.

Il SUEM è in grado di attivare qualunque soccorso, secondo la necessità, l'urgenza e la priorità del caso, a pochi minuti dalla chiamata.

Pneumologia

L'Unità operativa complessa di Pneumotisiologia effettua prestazioni di diagnosi e terapia delle malattie respiratorie (pneumologia), della malattia tubercolare (tisiologia), della insufficienza respiratoria acuta (terapia semi-intensiva respiratoria), dei disturbi respiratori nel sonno (centro cardio-respiratorio disturbi del sonno).

Effettua inoltre Endoscopia toracica e Fisiopatologia respiratoria.

Neurologia

Nell'Unità operativa complessa di Neurologia vengono svolte attività diagnostiche e terapeutiche riguardanti malattie che interessano il sistema nervoso centrale e periferico (cervello, midollo spinale, nervi cranici e spinali, apparato neuromuscolare). Agli utenti vengono fornite prestazioni sia in regime di ricovero ordinario, sia in regime di Day Hospital, nonché prestazioni ambulatoriali quali visite ed esami strumentali. Vengono inoltre somministrati in regime ambulatoriale specifici trattamenti farmacologici ad esclusivo uso ospedaliero quali: iniezioni di tossina botulinica, terapie con anticorpi monoclonali. In regime di ricovero somministrazioni di immunoglobuline umane per patologie autoimmuni di interesse neurologico. Sono attivi inoltre ambulatori specialistici dedicati a patologie ad elevata prevalenza e di particolare rilievo sociale quali cefalea, sclerosi multipla, malattie neurologiche del sonno, demenza e altre malattie degenerative.

Anestesia e rianimazione

L'Unità operativa complessa di Anestesia e Rianimazione offre al cittadino prestazioni di ricovero in rianimazione, effettuazione di emogasanalisi arteriose e venose, attività anestesologica nelle procedure endoscopiche e chirurgiche, terapia del dolore, partoanalgesia e risposta alle emergenze intraospedaliere.

Terapia del dolore

Unità operativa prevista nell'Atto aziendale e in corso di attuazione.

Cardiologia Unità Cure Intensive Cardiologiche (UCIC)

L'Unità operativa complessa di Cardiologia si occupa dell'attività di diagnosi e cura di pazienti con malattie cardiache acute e croniche.

Vengono erogate prestazioni specialistiche, in regime di ricovero ordinario oppure di Day Hospital quali: trattamento avanzato dello scompenso, impianto di Pace maker e di Defibrillatori automatici (ICD), studio elettrofisiologico endocavitario e transesofageo, ablazione di varie aritmie con radiofrequenza, emodinamica interventiva (effettuata dal nostro personale Medico e Infermieristico presso la sala di emodinamica dell'Ospedale di Belluno)

Le prestazioni eseguite in regime ambulatoriale comprendono visite ambulatoriali ed esami strumentali.

Si aggiunge inoltre l'attività di riabilitazione cardiologica svolta presso la sede staccata di Via Marconi (3° piano), rivolta ai pazienti che hanno già avuto un episodio cardiologico acuto, allo scopo di evitare le recidive, promuovendo stili di vita adeguati.

Diagnostica cardio vascolare

Unità operativa prevista nell'Atto aziendale e in corso di attuazione.

Elettrofisiologia e cardiostimolazione

Unità operativa prevista nell'Atto aziendale e in corso di attuazione.

Dipartimento area chirurgico-interventistica

Chirurgia generale

L'Unità operativa complessa esegue prestazioni di chirurgia: generale addominale, traumatologica toraco-addominale, toracica (*Open* e videoassistita-toracoscopica), epato-biliare, endocrina, oncologica e ricostruttiva della mammella e dei tumori cutanei, chirurgia laparoscopica avanzata (Calcolosi della colecisti, malattie dei surreni e della milza, cisti epatiche, patologia neoplastica dello stomaco, del tenue e del colon-retto, patologia diverticolare colica, appendicite, malattia da reflusso gastro-esofageo, patologia della parete addominale), vascolare e flebologica e proctologica.

Day surgery multidisciplinare

Unità operativa prevista nell'Atto aziendale e in corso di attuazione.

Urologia

L'Unità operativa semplice di Urologia si colloca all'interno della Struttura Complessa di Chirurgia e si occupa della diagnosi e cura di molte patologie che interessano l'apparato uro-genitale. In particolare vengono eseguiti interventi di chirurgia urologica oncologica tradizionale o laparoscopica, chirurgia percutanea ed endourologica reno-ureterale, endourologia delle basse vie urinarie (vescica, prostata, uretra) chirurgia andrologica e uro-ginecologica.

In relazione al tipo di patologia, legata alla complessità e alla durata in termini di degenza, il ricovero del paziente verrà effettuato in chirurgia ordinaria per interventi che prevedono tempi di degenza superiori ai cinque giorni, in chirurgia *week surgery* per interventi più brevi, oppure in chirurgia day surgery per interventi che richiedono una degenza di un solo giorno.

I ricoveri urologici di tipo ordinario e di tipo *week surgery* hanno le rispettive degenze situate al secondo piano del Padiglione Dalla Palma; mentre presso la sede di Via Marconi (sede staccata dall'ospedale) vi è il servizio di day surgery per gli interventi urologici minori. In questa sezione di degenza la dimissione è prevista nell'arco della giornata.

Ortopedia/traumatologia

L'Unità operativa complessa di Ortopedia, si occupa della terapia chirurgica e/o conservativa del paziente traumatizzato, della chirurgia protesica di Anca, Ginocchio e Spalla, della chirurgia artroscopica di spalla, ginocchio e caviglia, della chirurgia del piede e della mano.

L'attività ambulatoriale viene effettuata presso il terzo piano del padiglione Dalla Palma con regolare richieste di consulenza da parte dei medici di Pronto Soccorso, dei medici di medicina generale, e dagli specialisti ospedalieri.

L'Unità effettua anche le visite ortopediche programmate ed i controlli post dimissione.

Gli interventi chirurgici a seconda della complessità vengono eseguiti in regime di ricovero ordinario, *Day surgery* e ambulatoriale. Di norma l'attività di Day surgery ed i piccoli interventi ortopedici viene effettuata presso la sede staccata del *Day Surgery* multispecialistico di Via Marconi.

Recupero e rieducazione funzionale

L'Unità operativa complessa di Recupero Rieducazione Funzionale eroga prestazioni di riabilitazione intensiva ed estensiva in regime di degenza o ambulatoriale. L'unità operativa è dotata di 4 palestre riabilitative per il settore adulti e tre *setting* riabilitativi per il settore infantile; una piscina terapeutica

attrezzata, zone dedicate per trattamenti e percorsi riabilitativi e spazi dedicati alla valutazione dei disturbi di equilibrio e movimento.

Otorinolaringoiatria (ORL)

L'Unità operativa complessa di Otorinolaringoiatria si occupa delle patologie di tutti i distretti ORL in relazione alla diagnosi clinico-strumentale, alla terapia medica e chirurgica. In particolare vengono effettuate le seguenti tipologie di interventi chirurgici: chirurgia oncologica-ricostruttiva cervico-facciale, chirurgia funzionale-morfologica del naso, chirurgia endoscopica dei seni paranasali, chirurgia della tiroide, chirurgia dell'orecchio, chirurgia funzionale della laringe (fonochirurgia), chirurgia del russamento e dell'osas, chirurgia traumatologica facciale, chirurgia della parotide e delle ghiandole salivari, chirurgia delle neoformazioni e dei tumori cutanei cervicali e del volto.

I ricoveri di otorinolaringoiatria si collocano all'interno del reparto di chirurgia. In relazione al tipo di patologia, legata alla complessità e alla durata in termini di degenza, il ricovero del paziente verrà effettuato in chirurgia ordinaria per interventi che prevedono tempi di degenza superiori ai cinque giorni, in chirurgia week surgery per interventi più brevi.

I ricoveri in età pediatrica accedono al reparto di Pediatria.

L'unità operativa di ORL eroga prestazioni in regime di *Day Service* Ambulatoriale in cui il paziente accede agli accertamenti e cure prescritte dal medico specialista giornalmente senza necessità di ricovero.

Vestibologia

Unità operativa prevista nell'Atto aziendale e in corso di attuazione.

Ostetricia e ginecologia

L'Unità operativa complessa di Ostetricia e Ginecologia offre alla donna assistenza alla gravidanza ed al puerperio sia fisiologico che patologico, promozione e sostegno dell'allattamento al seno, organizzazione del puerperio secondo il modello del *rooming-in*. Inoltre eroga prestazioni sanitarie riguardanti la fisiologia e la patologia dell'apparato genitale femminile: viene praticata la chirurgia oncologica, la chirurgia vaginale per la riparazione del pavimento pelvico la correzione della incontinenza urinaria da sforzo, la chirurgia laparoscopica per altre patologie benigne (endometriosi pelvica severa, fibromatosi, miomatosi uterini, cisti ovariche, infertilità ecc.). Vengono inoltre erogate visite specialistiche di 2° livello per la valutazione di casi di difficile inquadramento o di particolare impegno clinico.

Pediatria e patologia neonatale

L'Unità operativa complessa di Pediatria svolge attività di ricovero e cura dei neonati e dei bambini fino a 14 anni di età.

E' dotata di un servizio di guardia attiva 24 ore su 24 ed espleta numerose attività ambulatoriali specialistiche.

Oculistica

L'Unità operativa semplice di Oculistica effettua diagnosi e terapia delle patologie dell'apparato visivo, visite ambulatoriali con ambulatori dedicati alle più comuni patologie, quali il glaucoma e le patologie della retina, diagnostica strumentale, trattamento chirurgico.

Effettua inoltre interventi in regime di *Day surgery*: cataratta, interventi sulle vie lacrimali, interventi per glaucoma, strabismo dell'adulto, interventi per patologie vitreo-retiniche ed iniezioni intravitreali, altri interventi in età pediatrica da 3 a 14 anni con ricovero in Pediatria secondo progetto Peter Pan, interventi programmati (cataratta, glaucoma, chirurgia vitreoretinica, interventi per strabismo e sulle vie lacrimali e urgenti (per traumi oculari), interventi in regime di ricovero ordinario per patologie vitreo-retiniche e corneali, glaucoma e traumi oculari, interventi in regime ambulatoriale sugli annessi oculari, chirurgia della cataratta ed iniezioni intravitreali.

Dipartimento oncologico e diagnostico

Gastroenterologia ed endoscopia digestiva

L'Unità operativa complessa esegue le seguenti prestazioni:

endoscopia diagnostica e operativa del tratto digestivo superiore, endoscopia diagnostica e operativa del tratto digestivo inferiore, colangio-pancreatografia retrograda endoscopica (ercp) diagnostica e operativa, videocapsula per studio piccolo intestino e del colon, enteroscopia per studio piccolo intestino, ecoendoscopia diagnostica e operativa, ecografia transrettale, ecografia diagnostica, biopsia epatica, gastrostomia e digiunostomia percutanea endoscopica (peg), posizionamento protesi, Per quanto riguarda la fisiopatologia digestiva: phmetria esofago gastrica, ph-impedenziometria esofagea, manometria esofagea, manometra anorettale.

Esegue inoltre: 13c *breath test* per *h pylori*, h2 *breath test* per intolleranza lattosio e sovra crescita batterica.

Gestisce i seguenti ambulatori: Ambulatorio Generale, Ambulatorio Integrato, Ambulatorio Epatologico, Ambulatorio IBM (Malattie Infiammatorie Croniche Intestinali), Ambulatorio Proctologico.

Anatomia ed istologia patologica

L'Unità operativa complessa fornisce diagnosi cito-istologiche, immunofenotipiche e molecolari complete e accurate, finalizzate alle prevenzioni, alla determinazione di parametri prognostico/predittivi ed alla pianificazione della terapia. Applica il sistema gestione qualità conforme alla norma ISO 9001:2008 certificato nell'ambito della certificazione del Percorso Oncologico attinente alla diagnosi e trattamento dei tumori dell'apparato digerente e della mammella (scadenza 11/2015).

Laboratorio analisi

L'Unità operativa complessa di Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche e Microbiologia, che comprende il [Centro Prelievi Unificato](#), è un servizio di medicina di laboratorio che effettua prelievi ematici, microbiologici, prove funzionali e svolge attività di diagnostica, per la quale è organizzato in settori specializzati per l'esecuzione di indagini su materiali biologici di provenienza umana, e attività di consulenza, sia in fase di richiesta che di interpretazione dei risultati.

Si eseguono gli esami presenti nel tariffario regionale e inoltre le seguenti indagini biomolecolari: HLA-DQ/DR per la predisposizione genetica alla malattia celiaca, gene HFE per la predisposizione genetica all'emocromatosi, mutazione V617F del gene JAK2, traslocazione BCR-ABL t(9;22)-Cromosoma Philadelphia, varianti geniche del citocromo 2D6 (CYP2D6), ricerca e dosaggio Cytomegalovirus-DNA, tipizzazione micobatteri da coltura e tipizzazione genetica della resistenza a vancomicina e carbapenemi.

Microbiologia

Unità operativa prevista nell'Atto aziendale e in corso di attuazione.

Oncologia

L'Unità operativa semplice effettua Day Hospital per trattamenti oncologici.

Effettua visite nei seguenti ambulatori:

Ambulatorio visite oncologiche, Ambulatorio di psico-oncologia, Ambulatorio cure simultanee (nutrizione, antalgico, palliativista, geriatrico, fisioterapico), Ambulatorio di onco-genetica.

Fa consulenza radio-terapica, valutazioni interdisciplinari del paziente (senologia, otorinolaringoiatria, radioterapia), prelievo per esami ematologici e campioni biologici, inserimento e gestione Cateteri Venosi Centrali e dispensazione farmaci per trattamento domiciliare.

Radiologia

L'Unità operativa complessa di Radiologia esegue prestazioni di radiologia convenzionale, TAC, Risonanza magnetica, mammografia ed ecografia.

Servizio immunotrasfusionale

Il Servizio effettua attività di raccolta, produzione, conservazione, validazione e assegnazione di emocomponenti omologhi e autologhi, ottenuti sia da sangue intero che da procedure di aferesi produttiva

Effettua inoltre Attività di medicina trasfusionale sia per pazienti ricoverati che per utenti esterni e donatori di sangue.

È il Centro di afferenza per lo screening delle infezioni di HIV.

Effettua Sierologia virale per epatiti, HIV e test in biologia molecolare per tali infezioni coagulazione, allergologia, autoimmunità.

Dipartimento area medica per intensità e cura

Il Dipartimento di area medica per intensità di cura opera secondo innovativi criteri di organizzazione ospedaliera, secondo i quali il progetto assistenziale è centrato sul paziente e sui suoi bisogni, secondo un'ottica di flessibilità.

I *setting* di cura di cui il paziente può giovare sono:

- alta intensità, per pazienti instabili adulti e anziani
- media intensità con specializzazione internistica, per pazienti adulti acuti non critici
- media intensità con specializzazione geriatrica, per pazienti anziani acuti non critici
- lungodegenza, per pazienti prevalentemente anziani complessi che abbiano superato la fase acuta, ma che necessitino di cure mediche e riabilitative prolungate erogabili solo in ambiente ospedaliero
- nefrologia con posti letto dedicati ai pazienti ricoverati per gravi malattie renali e un moderno servizio di dialisi per pazienti esterni emodializzati o in dialisi peritoneale.

Punto di forza caratterizzante il Dipartimento di area medica per intensità di cura è il costante lavoro di equipe con il coinvolgimento di tutte le figure professionali e l'analisi quotidiana multidimensionale di tutti i pazienti ricoverati nei vari *setting*. Il Dipartimento comunica con l'Ospedale di Comunità (Alano di Piave).

Geriatría

L'attuale organizzazione per intensità di cura attribuisce all'Unità operativa complessa di Geriatría il ruolo di Area ad Alta Intensità di Cura del Dipartimento di Medicina per Intensità di Cura.

La missione è quella di dare immediata "sicurezza" al paziente, personalizzando l'intervento, con pronte diagnosi e terapia e di individuare la successiva, eventuale, collocazione nell'area più appropriata del Dipartimento (Area a Media o Bassa Intensità di Cura).

L'Area ad Alta Intensità di Cura è dotata di un sistema di monitoraggio continuo dei parametri vitali e pertanto può accogliere anche pazienti che necessitano di sorveglianza stretta, provenienti dal Pronto Soccorso o da altri reparti ospedalieri (post-chirurgici, post-terapia intensiva).

Lungodegenza

L'Unità operativa semplice di Lungodegenza effettua attività di ricovero di pazienti provenienti da altre Unità operative con indicazione a trattamento riabilitativo e/o ulteriore periodo di stabilizzazione clinica.

Per i pazienti ricoverati, effettua l'organizzazione di adeguato progetto assistenziale integrato con il Servizio Sociale, il Servizio Cure Palliative ed il Servizio Assistenza Domiciliare Integrata.

Nefrologia e dialisi

L'Unità operativa complessa effettua prestazioni di diagnosi e terapia dell'insufficienza renale acuta e cronica complicata, delle complicanze del trapianto renale, delle complicanze dell'emodialisi e dell'ipertensione arteriosa grave.

Allergologia

L'Unità Operativa Semplice a valenza Dipartimentale di Allergologia (UOSD) è una struttura specialistica che si sviluppa principalmente come attività ambulatoriale, occupandosi della diagnosi e

del trattamento di malati affetti da patologie allergiche e malattie autoimmuni/reumatiche sistemiche di rilevanza internistica.

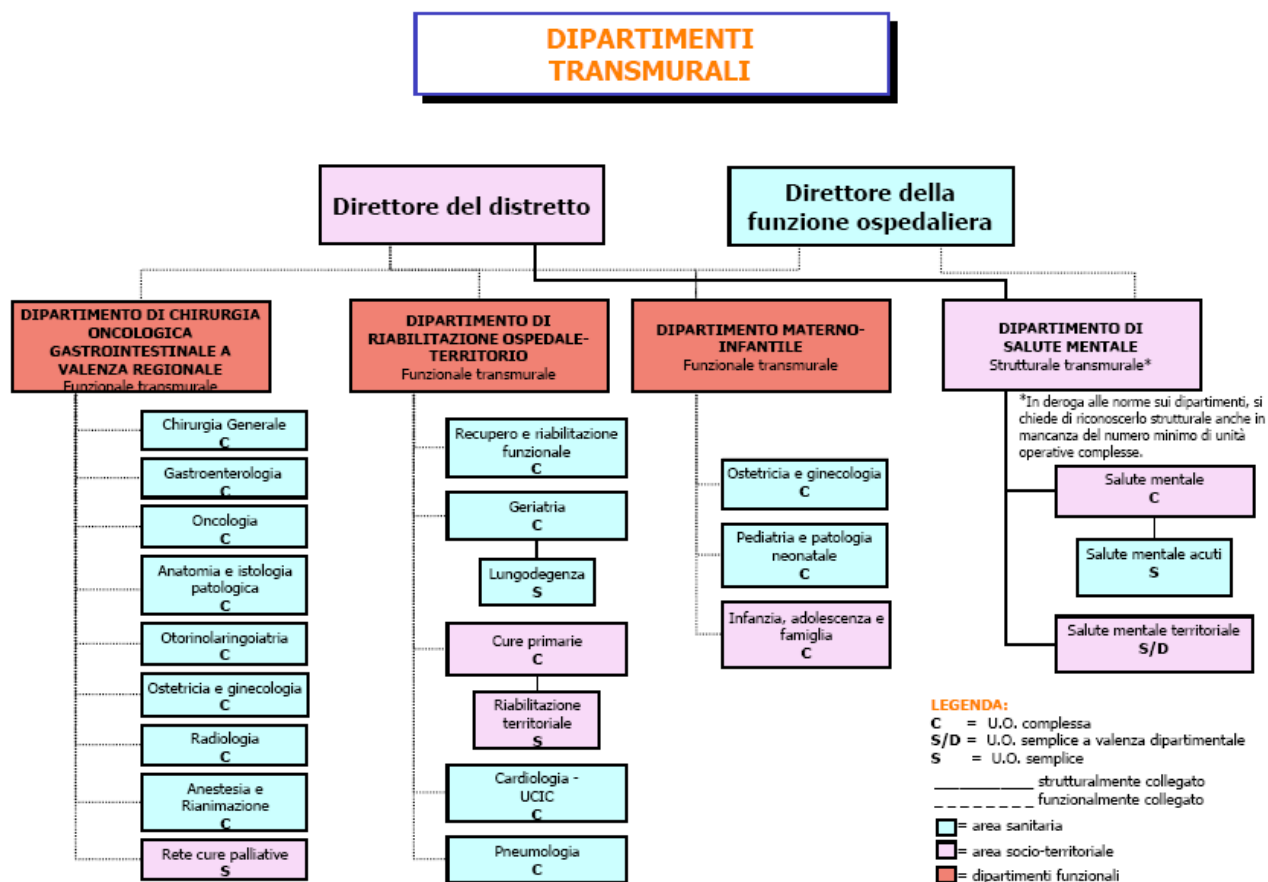
Medicina generale

L'Unità operativa complessa di Medicina Generale svolge la propria attività di diagnosi e cura verso Pazienti con malattie di carattere internistico, in particolare di natura complessa, cioè coinvolgenti più organi ed apparati. Esiste inoltre un interesse specifico nella diagnosi e terapia delle malattie del fegato. In particolare le epatiti croniche virali ed il trattamento del tumore epatico. Il personale medico effettua diagnostica di ecografia internistica sia per i pazienti degenti che per esterni, in particolare ecografia addominale e della tiroide, compresa tutta la diagnostica ecografica interventiva (biopsie ed agoaspirati di organi addominali, della tiroide e dei tessuti molli). Viene inoltre effettuato il trattamento ablativo del tumore epatico attraverso l'utilizzo della termoablazione con radiofrequenza o microonde nei pazienti non suscettibili di resezione chirurgica.

Diabetologia

Unità operativa prevista nell'Atto aziendale e in corso di attuazione.

Dipartimenti trasversali



I Dipartimenti trasversali sono dipartimenti tra le strutture tecnico-funzionali dell'azienda sanitaria e tra queste e strutture universitarie, tramite l'azienda ospedaliera di riferimento che hanno lo scopo di perseguire obiettivi di rilevanza strategica.

Dipartimento di oncologia gastroenterologica a valenza regionale

Il Dipartimento di Chirurgia Oncologica Gastrointestinale a valenza Regionale propone programmi di assistenza multidisciplinari offrendo un ampio spettro di servizi e supporti clinici che vanno dalla diagnosi al trattamento, dalla prevenzione al *counselling* delle patologie del tratto digestivo.

L'obiettivo è quello di garantire un'assistenza di alta qualità, integrata, costo-efficace ed innovativa, grazie alla stretta collaborazione con centri universitari.

Mission di questo Dipartimento è quella di offrire all'utente un'assistenza non più focalizzata sulla singola patologia, ma all'interno di un sistema che ponga al centro il cittadino con la globalità dei suoi bisogni, offrendo competenze e tecnologie all'avanguardia.

Dipartimento di riabilitazione ospedale-territorio

La *mission* del Dipartimento di riabilitazione Ospedale – Territorio è quella di porre in atto una serie di soluzioni e di interventi educativi per portare una persona, che in esito ad un evento morboso abbia sviluppato una disabilità, a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale e relazionale, assicurandogli un rientro attivo ed interagente entro il proprio nucleo familiare, scolastico, lavorativo e sociale.

Il Dipartimento di Riabilitazione assicura la continuità delle cure, garantisce il percorso più sostenibile nel *setting* più appropriato nelle varie fasi di cura e quindi costituisce il presupposto organizzativo essenziale per ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei servizi e delle attività sanitarie e sociali intra ed extra ospedaliere

Il Dipartimento sviluppa programmi operativi sulla base di specifici obiettivi, che tengano presente della disponibilità di risorse e delle modalità di intervento; i programmi possono distinguersi in programmi intradipartimentali (es.: programmi che regolano i rapporti tra gli specialisti delle U.O. del Dipartimento) e programmi interdipartimentali (es.: programmi che regolano i rapporti tra le U.O. afferenti a tutti i Dipartimenti, come l'U.O. di Ortopedia, o quella di Neurologia, ecc.).

Lo strumento principale di funzionamento dei programmi operativo-funzionali è, dal punto di vista generale, l'utilizzo dei Percorsi Diagnostico-Terapeutici-Assistenziali (PDTA).

Dipartimento materno infantile

Il Dipartimento materno infantile si propone lo scopo di farsi carico di tutti gli aspetti inerenti la salvaguardia della salute delle donne e delle persone in età evolutiva, assistendo sul versante sanitario famiglie, donne, bambini e adolescenti attraverso interventi di educazione sanitaria, prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione.

Il DMI assicura la promozione e tutela della salute della donna e della coppia (assistenza alla coppia nella pianificazione familiare, assistenza alla donna con particolare attenzione alla gravidanza, parto e puerperio) e dei bambini e degli adolescenti.

È costituito da: Ostetricia e ginecologia, Pediatria e patologia neonatale, Infanzia, adolescenza e famiglia.

Dipartimento salute mentale

Servizio psichiatrico di diagnosi e cura

Il Servizio Salute Mentale Acuti è il reparto ospedaliero deputato alla gestione delle situazioni gravi e acute, non gestibili sul territorio, che richiedono un ricovero ospedaliero per periodi generalmente brevi. Presso il SPDC vengono effettuati sia ricoveri volontari, sia Trattamenti Sanitari Obbligatorii. L'U.O.C. di Psichiatria svolge inoltre consulenza presso i reparti dell'Ospedale e presso il Pronto Soccorso.

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

Impegno	Descrizione	Dimensioni di qualità
1. L'Ospedale favorisce i momenti di vicinanza dei pazienti ricoverati con i propri cari.	1.1 Garantire un adeguato orario di visita giornaliero.	Rispetto del paziente inteso come persona e quindi titolare di diritti. Umanizzazione delle cure.
2. L'Ospedale fornisce assistenza religiosa per i pazienti ricoverati, se richiesto.	2.1 Presenza di un servizio di assistenza religiosa.	Rispetto del paziente inteso come persona e quindi titolare di diritti. Umanizzazione delle cure.
3. L'Ospedale rispetta le culture e le credenze religiose.	3.1 Favorire, nell'ambito dei propri limiti organizzativi, il rispetto delle convinzioni personali e religiose dei pazienti ricoverati (ad esempio, nella scelta dei menù).	Rispetto del paziente inteso come persona e quindi titolare di diritti. Umanizzazione delle cure.

Informazioni per l'accesso ai servizi

Tempi d'attesa

I tempi di attesa per le prestazioni sanitarie rappresentano uno dei problemi maggiormente avvertiti dai cittadini.

Il SSN ha, tra i suoi obiettivi, quello di garantire l'accesso alle prestazioni ambulatoriali in maniera equa in base ai bisogni di salute della popolazione. Nella definizione di equità all'accesso rientra anche il criterio della tempestività nell'erogazione della prestazione richiesta.

Tuttavia, operando in un contesto di crescente domanda di prestazioni da parte dei cittadini e di risorse limitate, i sistemi sanitari di molti paesi avanzati si sono dotati di metodi adatti a garantire che vengano visti per primi i pazienti con problemi più seri. Questo viene realizzato utilizzando le classi di priorità nell'impegnativa.

Le classi di priorità

Sono uno strumento utile per valutare quali pazienti debbano accedere alle prestazioni per primi. Sono costruite valutando alcuni parametri quali: il tipo di patologia, il rischio di andare incontro ad eventi avversi come morte o disabilità o la presenza di dolore. Sono state elaborate in base alle più aggiornate linee guida internazionali, condivise con tutti gli attori del servizio sanitario, medici ospedalieri, specialisti ambulatoriali, MMG e PLS. e stabiliscono il tempo massimo d'attesa entro il quale il cittadino ha diritto alla prestazione.

Di seguito si elencano le classi di priorità:

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

B = Attesa Breve: prestazioni da erogare entro 10 giorni;

D = Attesa Differita: prestazioni da erogare entro 30 giorni per le visite entro 60 giorni per le prestazioni strumentali

P = Attesa Programmabile: prestazioni da erogare entro 180 giorni.

Le classi di priorità non devono essere utilizzate in modo arbitrario, ma devono corrispondere ad una reale esigenza clinica e riguardano **le prime visite, le prestazioni strumentali e non i controlli.**

Il tempo d'attesa massimo garantito

Si riferisce al numero di giorni entro i quali l'Azienda garantisce al cittadino la prestazione richiesta in base alla classe di priorità indicata dal prescrittore nell'impegnativa.

Si precisa che viene garantita la prestazione entro i tempi stabiliti proponendo, all'atto della prenotazione al Centro Unico Prenotazioni (CUP), il primo posto disponibile individuato nelle varie sedi di erogazione. Il cittadino per avere garanzia di risposta entro i tempi stabiliti dovrà accettare la prima data disponibile proposta e non potrà scegliere uno specifico specialista.

Nel caso il cittadino non accetti la prima data disponibile perde il diritto di garanzia del tempo d'attesa.

Le Aziende Sanitarie sono tenute a garantire, per i propri assistiti, i tempi d'attesa delle prestazioni monitorando costantemente la domanda e l'offerta, rimodulando le agende Centro Unico Prenotazioni costantemente.

I tempi d'attesa per le prestazioni, definite dalla Regione Veneto "traccianti", sono pubblicati mensilmente nel nostro sito internet.

Il Ticket sanitario

Il cittadino, quando accede al Sistema Sanitario Nazionale (utilizzando la ricetta rossa), partecipa alla spesa sanitaria pagando il ticket, ovvero una quota del costo della prestazione richiesta.

È il costo che la legge prevede a carico del cittadino italiano o straniero regolare, non esente, per usufruire di prestazioni sanitarie quale contributo o partecipazione alla spesa sanitaria sia in riferimento alle prestazioni di specialistica ambulatoriale sia in relazione alla farmaceutica.

Da agosto 2011 la Regione Veneto, con D.G.R.V. 1380 ha inoltre previsto il pagamento l'applicazione di una quota fissa sulle impegnative, da parte degli utenti non esenti, distinguendola in base al reddito familiare.

E' inoltre previsto il pagamento di una quota fissa per ricetta di 2 euro per confezione (fino massimo 4 euro per ricetta) sui farmaci di Classe A. Per i farmaci non coperti da brevetto, inseriti nel sistema del rimborso di riferimento, qualora il medico prescriva un medicinale di costo più alto del

prezzo di rimborso e indichi sulla ricetta la non sostituibilità del medicinale ovvero l'assistito rifiuti la sostituzione del medicinale più costoso con quello di prezzo più basso a totale carico del SSN, il cittadino, oltre alla differenza tra il prezzo del farmaco e quello di rimborso, paga anche la quota fissa.

Anche i soggetti la cui condizione clinica è stata codificata con codice bianco all'atto della dimissione dal Pronto Soccorso sono tenuti al pagamento del ticket.

Alcune condizioni personali, sociali eventualmente associate a determinate situazioni reddituali danno diritto all'esenzione dal ticket. **Si può avere diritto all'[esenzione](#) dal pagamento del ticket:**

1. [per invalidità](#)
2. [per patologia](#)
3. [per status, età e reddito](#)
4. [per malattia rara](#)
5. [per altre esenzioni](#)

Per avere diritto all'esenzione dal pagamento del ticket, la ricetta deve riportare il codice corrispondente alla condizione che da diritto all'esenzione. E' responsabilità dell'assistito usufruire della corretta esenzione.

Se la prestazione erogata è prescritta in una ricetta che non riporta alcun codice di esenzione e quindi il relativo ticket viene pagato, non sarà possibile successivamente richiedere il rimborso del ticket pagato in quanto il documento/ricetta che non riporta il codice esenzione non può essere modificato

L'utente è tenuto al pagamento del ticket prima di effettuare la prestazione. Nei casi in cui non sia possibile quantificare preventivamente la tariffa e/o quando nel corso della prestazione si renda necessaria l'esecuzione di ulteriori accertamenti, l'utente è invitato ad effettuare il pagamento in un secondo tempo ma, comunque, sempre prima del ritiro del referto.

Dal 7 maggio 2012 è disponibile sul portale della Sanità della Regione Veneto (<https://salute.regione.veneto.it>) un servizio che permette ai cittadini presenti nell'elenco del Ministero dell'Economia e delle Finanze di scaricare il certificato per l'esenzione per condizione economica (7R2, 7R4, 7R5 e 7RQ).

L'esenzione dal ticket per [prestazioni specialistiche](#)

Per i cittadini appartenenti a **particolari categorie**, o rientranti in determinate **fasce di età e/o di reddito**, sono previste delle esenzioni totali o parziali.

L'attestazione del diritto all'esenzione è certificata esclusivamente dal medico prescrittore (legge 638/83) e deve essere riportata nell'apposito spazio della ricetta.

L'esenzione dal ticket sui [farmaci](#)

Il ticket sui farmaci ammonta 2 € per confezione fino ad un massimo di 4 € per ricetta (anche per antibiotici monodose, medicinali somministrabili solo per fleboclisi, di cui sono prescrivibili fino a 6 confezioni per ricetta).

Per i farmaci non coperti da brevetto, inseriti nel sistema del rimborso di riferimento, qualora il medico prescriva un medicinale di costo più alto del prezzo di rimborso e indichi sulla ricetta la non sostituibilità del medicinale ovvero l'assistito rifiuti la sostituzione del medicinale più costoso con quello di prezzo più basso a totale carico del SSN, il cittadino, oltre alla differenza tra il prezzo del farmaco e quello di rimborso, paga anche la quota fissa.

Per i cittadini appartenenti a particolari categorie, o rientranti in determinate fasce di età e/o di reddito, sono previste delle esenzioni totali o parziali.

[La visita in regime di Libera Professione](#)

L'assistenza specialistica può essere erogata anche in regime di libera professione su espressa richiesta dell'utente scegliendo tra i professionisti che hanno dato disponibilità. L'attività libero professionale viene erogata al di fuori dell'orario di servizio delle attività aziendali istituzionali.

Le informazioni sugli orari e sulle tariffe delle prestazioni in attività libero professionale degli specialisti possono essere richieste allo sportello del Centro Unico Prenotazioni (CUP) al momento della prenotazione della visita.

Il pagamento delle prestazioni

Può essere effettuato presso le casse automatiche collocate vicino al Pronto Soccorso, al Padiglione Guarnieri, al Padiglione Gaggia e all'ospedale di Lamon oppure presso l'Ufficio Cassa Centrale dell'Ospedale o presso le sedi periferiche distrettuali

Per l'effettuazione del pagamento è necessario il foglio di prenotazione o la tessera sanitaria.

Informazione e consenso

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

L'informazione è verbale oppure accompagnata dalla consegna di materiale illustrativo che aiuta nella spiegazione (utilizzando anche disegni o schemi) e potrà essere più o meno articolata a seconda della tipologia e del grado di complessità della procedura. Il contenuto dell'informazione riguarda le modalità di esecuzione della procedura, i risultati attesi, le possibili complicanze, i rischi, le eventuali alternative diagnostiche o terapeutiche.

Il consenso è la modalità con la quale il paziente, a seguito delle informazioni ricevute, attesta la propria scelta. Come per l'informazione, il consenso è spesso implicito per procedure semplici. In altre occasioni viene richiesta la sottoscrizione di un modulo specifico di consenso, che attesta l'avvenuta informazione e l'adesione esplicita alle procedure scelte; in casi particolari il consenso scritto è obbligatorio per legge, ad esempio per le trasfusioni.

Nei casi di imminente pericolo per la vita il personale sanitario interviene anche senza il consenso, nell'interesse della salvaguardia della vita del paziente. In alcuni casi particolari previsti dalla legge, i cosiddetti trattamenti sanitari obbligatori, non è prevista l'acquisizione del consenso del paziente; le norme sono comunque articolate in modo tale da garantire sempre il rispetto della persona.

3^ Sezione Standard e impegni

L'Azienda ULSS 2 di Feltre è impegnata in percorsi di miglioramento continuo dei servizi erogati, adottando strumenti e sistemi di gestione che hanno come principi fondanti:

- la tempestività (puntualità, la regolarità, ecc);
- l'orientamento ai risultati;
- la semplicità delle procedure di accesso e amministrative;
- la centralità dell'utente;
- la gestione per processi (visione integrata ospedale-territorio);
- l'impegno della Direzione;
- il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati;

La tabella sottostante riporta, per ciascuna area ritenuta di maggior rilevanza nell'ambito della qualità nell'offerta, gli impegni (o obiettivi di qualità) che l'Azienda ULSS 2 di Feltre vuole garantire nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni.

L'indicatore è la misura di riferimento, qualitativo o quantitativo, che consente ai cittadini di valutare l'esito dell'impegno assunto dall'Azienda.

Lo standard è il valore atteso per l'indicatore, da intendersi come l'obiettivo cui tende l'Azienda.

Lo strumento di verifica è la modalità utilizzata per valutare l'attuazione dell'impegno.

Elenco degli impegni

Tutela, ascolto e verifica

Impegni	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
1. Garantire ai cittadini che presentano una segnalazione, la risposta in un tempo certo, salvo casi che presentano caratteristiche di complessità	1.1 Esistenza di una procedura per la gestione delle segnalazioni aggiornata	1.1 Almeno ogni 3 anni	1.1 Verifiche effettuate da valutatori esterni
	1.2 Tempi massimi di risposta ai reclami	1.2 30 giorni per il 100% dei reclami	1.2 Monitoraggio annuale dei tempi di risposta
2. Rilevazione delle soddisfazioni dell'utenza in ambito ospedaliero	2. 1 Periodicità di rilevazione	2.1 Una settimana ogni tre mesi	2.1 Monitoraggio annuale
	2.2 Tasso di restituzione del questionario	2.2 70%	2.2 Monitoraggio annuale percentuale di risposta
3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza in cure palliative	3.1 Periodicità di rilevazione	3.1 Alla dimissione dal servizio	3.1 Monitoraggio annuale

Aspetti relazionali, informazione, partecipazione e trasparenza

Impegni	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
4. Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	4.1 Numero operatori aziendali dotati del cartellino di riconoscimento o altra modalità di riconoscimento dell'ufficio/N. totale del personale	4.1 100% del personale	4.1 Monitoraggio annuale
5. Garantire la presenza di materiale informativo sui servizi aggiornato	5.1 Presenza in ogni Unità operativa/servizio della guida ai servizi contenente standard specifici dell'attività ivi svolta	5.1 Presenza aggiornamenti in tempo reale rispetto ai cambiamenti	5.1 Verifica gruppo di pubblicazione
6. Garantire la fruibilità di materiale informativo aggiornato	6.1 Presenza di un sito web con informazioni aggiornate sui servizi e le prestazioni	6.1 Presenza aggiornamenti in tempo reale rispetto ai cambiamenti	6.1 Verifica gruppo di pubblicazione
	6.2 N. accessi sito/mese	6.2 da definire dopo il primo anno di avvio del sito	6.2 Verifica comitato di redazione
7. Mettere a disposizione delle associazioni di volontariato e tutela che ne facciano richiesta, nei limiti delle possibilità e dei regolamenti, degli spazi dedicati per attività di accoglienza e informazione	7.1 Presenza e frequenza spazi dedicati per le associazioni che ne abbiano fatto richiesta	7.1 Presenza e frequenza spazi e informativa al pubblico	7.1 Monitoraggio annuale
8. Garantire l'ottenimento delle notizie cliniche da parte del ricoverato e/persona di riferimento nel rispetto della privacy e delle sue volontà	8.1 Presenza nelle singole guide ai servizi dell'orario di ricevimento	8.1 100% U.O. di degenza	8.1 Verifica gruppo di pubblicazione

Tempi e accessibilità

Impegni	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
9. Garantire per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche individuate dalla Regione Veneto il tempo massimo previsto dai regolamenti regionali	9.1 Presenza di un sistema di monitoraggio delle prestazioni specialistiche e diagnostiche individuate dalla Regione Veneto prenotabili al CUP	9.1 90% di rispetto dei tempi massimi di attesa previsti dai regolamenti regionali nelle categorie Breve (B) e Differibile (D) 9.2 100% di rispetto dei tempi massimi di attesa previsti dai regolamenti regionali nella categoria Programmabile (P)	9.1 Monitoraggio trimestrale
10. Incrementare la possibilità di prenotare e/o disdire telefonicamente le prestazioni specialistiche, escluso quelle particolari	10.1 N. prenotazioni telefoniche CUP/N. totale prenotazioni	10.1 50%	10.1 Monitoraggio annuale
11. Garantire, qualora richiesto dall'utente, l'invio dei referti di Laboratorio Analisi al medico curante	11.1 N. referti consegnati via web direttamente ai MMG/PLS che si siano attivati/referti totali	11.1 20% anno 2015 60% anno 2016	11.1 Monitoraggio annuale
12. Incrementare il ritiro dei referti di Laboratorio Analisi e Anatomia Patologica via web	12.2 N. referti scaricati direttamente dall'utente via web/referti totali prodotti	12.2 60 %	12.1 Monitoraggio annuale
13. Garantire la mediazione culturale e linguistica per le persone straniere	13.1 Disponibilità di mediatori linguistico culturali: N. richieste evase su /N. totale richieste 13.2 Esistenza della procedura di accesso al servizio di mediazione linguistica culturale	13.1 80% 13.2 Presenza procedura	13.1 Monitoraggio annuale

Aspetti alberghieri e confort

Impegni	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
14. Garantire la presenza di menù differenziati per gli utenti non soggetti a dieta	14.1 Presenza di menu differenziati	14.1 100% dei menu	14.1 Monitoraggio a campione
15. Garantire la qualità del vitto per gli utenti non soggetti a dieta	15.1 Giudizio positivo nei questionari di soddisfazione all'utenza	15.1 80% domande positive	15.1 Monitoraggio annuale
16. Garantire la continuità scolastica nell'U.O. di Pediatria	16.1 Presenza oraria settimanale di un insegnante scolastica in periodo scolastico	16.1 24 ore/settimana	16.1 Monitoraggio annuale
17. Disponibilità posti a sedere in sale d'attesa per ambulatori specialistici	17.1 Presenza di un numero di sedie disponibili pari o superiore agli utenti in attesa dell'appuntamento seguente alla visita in atto	17.1 numero di sedie disponibili pari o superiore agli utenti in attesa dell'appuntamento seguente alla visita in atto pari al 90% della somma di tutti gli ambulatori	17.1 Monitoraggio a campione

4[^] Sezione

Garanzie, Tutela, Verifica degli impegni assunti

Tutela della privacy

Il trattamento dei dati personali, svolto dall'Azienda Sanitaria ULSS 2 Feltre e dai soggetti dalla stessa delegati al trattamento dei medesimi, avviene con le modalità e nei limiti prescritti dalla normativa vigente, nei termini di seguito descritti.

Finalità del trattamento - I dati sono raccolti e trattati a fini istituzionali di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione della salute, compresa l'eventuale informazione/attivazione, all'atto del ricovero e della dimissione, del Medico di medicina generale e dei servizi sanitari distrettuali, nonché, in caso di bisogno, anche dei servizi socio sanitari domiciliari gestiti, in attuazione della L. n. 328/2000, in maniera integrata tra ULSS e Comuni.

Il trattamento dei dati avviene altresì per l'espletamento degli adempimenti amministrativi e gestionali connessi, nonché per la determinazione, gestione e controllo della spesa sanitaria, attribuzione di agevolazioni economiche correlate a condizioni di svantaggio, attività di diagnosi di cura e preventive, attività amministrative correlate all'applicazione della disciplina in materia di stupefacenti e sostanze psicotrope.

I dati, infine, possono essere trattati per finalità di ricerca statistica ed epidemiologica, per finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute di terzi e della collettività, nonché, ove necessario, per fini di difesa in sede giudiziaria dell'ente o del professionista.

Comunicazione dei dati - I dati sono trattati solo dai responsabili o incaricati di trattamento e possono essere comunicati solo ai soggetti designati dall'interessato. Oltre alle comunicazioni previste dalle normative vigenti, i dati potranno essere inoltre comunicati per fini istituzionali a vari enti e/o soggetti quali ad esempio medici convenzionati, strutture preaccreditate, altre aziende sanitarie ed ospedaliere, enti pubblici e/o privati che forniscono la copertura assicurativa delle prestazioni erogate, farmacie convenzionate, associazioni o centri di ricerca scientifica e di sperimentazione, Ministero della Salute e altri Ministeri, Regioni ed enti collegati, Comuni, INAIL e Procura della Repubblica (per malattie professionali), ecc..

Modalità del trattamento - I dati raccolti per le predette finalità vengono registrati e trattati con l'ausilio di mezzi informatici e cartacei idonei a garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi. Qualora siano trattati da soggetti esterni, questi vengono preventivamente identificati ed autorizzati dall'ULSS all'assolvimento dei compiti necessari, opportunamente istruiti e resi edotti dei vincoli imposti all'Amministrazione dal D.lgs n. 196/03. I dati sensibili vengono trattati esclusivamente da soggetti a ciò autorizzati e se trasmessi in rete è garantita la massima sicurezza. Sui documenti firmati elettronicamente sono apposti tutti gli elementi necessari per poter risalire al firmatario dei documenti stessi.

Conferimento del consenso - La manifestazione del consenso è necessaria per l'erogazione di varie tipologie di prestazioni. In caso di rifiuto del consenso tali servizi non possono essere erogati.

Diritti dell'interessato - Con riferimento ai propri dati personali, ciascun interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003.

Il titolare del trattamento dei dati è l'Azienda ULSS 2 Feltre – Via Bagnols sur Cèze 3, 32032 Feltre, in persona del Direttore Generale, quale suo legale rappresentante.

L'Azienda a tal fine ha predisposto le proprie Linee di indirizzo relativamente a:
Ricovero, pronto soccorso e prestazioni ambulatoriali
Servizi del Distretto socio sanitario unico
Servizi del Servizio Igiene e Sanità Pubblica

Ufficio relazioni con il pubblico

L'ufficio svolge un ruolo centrale in materia di informazione pubblica al fine di assicurare l'omogeneità e l'uniformità delle informazioni e renderle disponibili al pubblico in modo chiaro, accessibile e aggiornato.

I compiti dell'[Ufficio relazioni con il pubblico](#) sono:

- fornire le informazioni utili sulle prestazioni e le modalità di accesso ai servizi;
- raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici dei servizi;
- gestire i reclami, secondo procedure predefinite sulla base di un apposito "regolamento aziendale di pubblica tutela", approvato con deliberazione n. 501 del 10/07/2002 ed aggiornato nel 2013;
- convocare, su richiesta dell'utente, la Commissione mista conciliativa, istituita e funzionante sulla base del regolamento aziendale di pubblica tutela, di cui al punto precedente;
- prevedere la Conferenza dei Servizi, convocata annualmente dal Direttore Generale come momento di verifica e di proposta con le rappresentanze dei cittadini.

Si occupa inoltre di accoglienza, orientamento, partecipazione, ascolto e tutela del cittadino

[Regolamento di pubblica tutela](#)

Gli organismi di partecipazione e tutela dei cittadini

La Commissione Mista Conciliativa

Al fine di favorire la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela del cittadino all'interno delle strutture sanitarie, secondo quanto previsto dalla legislazione vigente, l'utente che non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta o l'azione promossa dall'Azienda per la rimozione del problema segnalato può chiedere, entro 15 giorni dal ricevimento della risposta di cui al titolo 1, che la questione sia deferita alla Commissione Mista Conciliativa.

La Conferenza dei Servizi

La Conferenza dei Servizi è istituita presso la Direzione Generale dell'ULSS, con lo scopo di:

- verificare l'andamento generale delle attività dell'Azienda, con particolare riferimento alla verifica del raggiungimento degli obiettivi e degli standard indicati nella Carta dei Servizi;
- contribuire alla definizione delle priorità di interventi;
- migliorare la conoscenza sui bisogni e sui servizi offerti.

Le osservazioni e le proposte emerse nel corso della Conferenza, in particolare quelle relative alla verifica della qualità percepita, saranno considerate ai fini dell'aggiornamento degli obiettivi e degli standard previsti dalla Carta dei Servizi, purché non in contrasto con le norme vigenti.

Parimenti esse potranno dar luogo a provvedimenti di modifica dell'organizzazione e delle procedure interne all'Azienda.

Il sito web aziendale

È lo strumento di diffusione di informazioni sull'azienda, di promozione della cultura della salute e di facilitazione di accesso ai servizi attraverso procedure on line.

Rapporti col volontariato e l'associazionismo

L' ULSS 2 si impegna a:

- promuovere, sviluppare e consolidare i rapporti con le [associazioni di volontariato](#), in particolare in ambito socio-sanitario, anche attraverso specifiche convenzioni, al fine di diffondere le buone pratiche maturate nel territorio;
- favorire, nel pieno rispetto dell'autonomia delle singole realtà associative, la nascita di iniziative che moltiplichino la reciproca conoscenza, migliorando al tempo stesso i rapporti sul piano della formazione e della operatività;
- sostenere percorsi formativi integrati al fine di supportare un volontariato competente, informato e partecipe;

- rafforzare l'unitarietà degli intenti ed il migliore impiego delle risorse pubbliche e private, sviluppando un approccio di sistema, favorendo ogni iniziativa utile a creare un più efficace collegamento fra istituzioni pubbliche e volontariato locale;
- implementare l'*audit* civico attraverso il quale le organizzazioni sociali, gli organismi di tutela del malato e le associazioni di volontariato possano valutare la qualità delle prestazioni e dei servizi delle Aziende ULSS e cogliere le istanze prioritarie da portare ai livelli decisionali perché si trasformino in attività concordate da monitorare e valutare nella più assoluta trasparenza.

Diritti e doveri del cittadino utente

L'Azienda ULSS n. 2 ispirandosi ai principi esposti nei documenti:

- "Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla *American Hospital Association*,
- "Carta dei diritti del malato", adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979,
- "Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980,
- Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo" - Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961",
- Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966,
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (art. 2 - 3 - 32),
assume come propri i diritti e doveri di ogni cittadino utente di seguito esposti.

Ogni cittadino ha diritto:

- ad essere tutelato dai fattori di rischio che possono minacciare la propria salute attraverso tutti gli interventi e le misure di prevenzione che siano concretamente attuabili. A tal fine ha diritto ad essere informato sui rischi per la salute presenti negli ambienti di vita e di lavoro e sulle misure e comportamenti che possano eliminarli o contenerli;
- di essere prontamente ascoltato quando ritenga di segnalare inconvenienti o anomalie negli ambienti di vita e di lavoro, proporre suggerimenti o inoltrare reclami su eventuali insufficienze delle strutture preposte e che ogni segnalazione sia adeguatamente considerata e valutata;
- di poter effettuare tutti gli interventi di prevenzione individuale (*screening*) ritenuti validi dalle comunità scientifiche e tecnicamente realizzabili;
- di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità d'accesso e alle relative competenze;
- di poter identificare immediatamente le persone con cui viene in contatto;
- di poter usufruire di punti d'informazione e prenotazione ubicati in locali facilmente accessibili e ben individuabili, in assenza di barriere architettoniche e dotati di sufficiente comfort. Tali centri devono garantire la massima riservatezza e adottare procedure chiare e semplici, in modo da evitare file inutili ed eccessive perdite di tempo per gli adempimenti burocratici. Il personale degli sportelli deve essere adeguatamente formato e informato, sia sui contenuti dell'informazione sia sulla metodologia della comunicazione;
- di poter usufruire delle strutture sanitarie del Servizio Sanitario Nazionale, secondo i principi dell'equità e dell'imparzialità nel rispetto della dignità umana e della libertà di coscienza del singolo e senza alcuna forma di discriminazione razziale, sociale o sessuale. Le strutture devono essere di facile accesso, prive di barriere architettoniche, conformi alle esigenze assistenziali, dotate di spazi e attrezzature tali da garantire il massimo comfort possibile;
- di essere accolto e guidato presso le strutture sanitarie cui accede per fruire nel migliore dei modi dei servizi di cui ha bisogno. Le prestazioni devono essere fornite con continuità, secondo percorsi assistenziali il più possibile integrati tra loro. In caso d'interruzioni o disguidi il cittadino deve essere immediatamente informato sulle motivazioni e sulle alternative possibili;
- d'avere libertà di scelta sulle strutture e sui professionisti di cui avvalersi, compatibilmente con le esigenze economiche e organizzative dell'Azienda. A tal fine i Servizi dell'Azienda devono fornire tutte le informazioni necessarie sulle alternative concretamente possibili;

- di proporre reclami e segnalazioni su eventuali disfunzioni delle strutture socio-assistenziali che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- di essere coinvolto tramite le loro organizzazioni di tutela e volontariato, nella valutazione della qualità (efficienza, efficacia...) dei servizi erogati.

Ogni cittadino ha il dovere di:

- di offrire la massima collaborazione agli operatori sanitari addetti alla prevenzione, cura e riabilitazione delle malattie al fine di rendere il più efficace possibile la loro opera. A tal fine deve segnalare tempestivamente ogni situazione ambientale, sociale o personale che possa essere ritenuta fonte di rischio per la salute individuale o collettiva;
- di impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dai Servizi Sanitari preposti alla tutela della salute, con particolare riguardo per il rispetto dell'ambiente, dei luoghi di lavoro e di vita e di quelli nei quali è fornita l'assistenza sanitaria;
- di rispettare le regole in vigore e le norme di buona educazione sia nei confronti degli altri utenti sia del personale dell'Azienda, quando accede alle strutture sanitarie o usufruisce di prestazioni e servizi;
- di rispettare il divieto di fumare ed evitare ogni altro comportamento che possa essere dannoso per la salute degli altri utenti.

Piano di verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi

Gli standard dichiarati all'interno della Carta dei servizi costituiscono, nei confronti dei cittadini, un impegno che deve essere rispettato. E' compito di ciascuna Unità Operativa monitorare al proprio interno che l'attività sia coerente con quanto si è impegnata a garantire agli utenti, promuovendo la consapevolezza e la cooperazione di ciascun operatore.

Nella Carta dei Servizi sono contenuti gli standard che le unità operative hanno individuato all'interno di fattori di qualità riconducibili alle aree inerenti gli aspetti relazionali, informativi, organizzativi e strutturali.

Gli aspetti sono valutati attraverso la somministrazione periodica di un questionario di indagine della qualità percepita.

I risultati delle valutazioni complessive sono quindi resi noti all'interno e all'esterno dell'Azienda a quanti coinvolti e interessati. A seguito dell'analisi di tali dati e affiancando ad essi i reclami e suggerimenti pervenuti all'Azienda, sono individuate le aree di criticità e formulate le azioni di miglioramento da realizzare nel breve-medio periodo.

Ufficio relazioni con il pubblico
Presso Ospedale – Padiglione Gaggia Lante 1° Piano
Via Bagnols sur Cèze, 3
Feltre - BL

Il documento è stato elaborato dal Gruppo di redazione per la Carta dei Servizi:

- URP
- Sezione Qualità
- Direzione Amministrativa
- Direzione Medica Ospedaliera
- Direzione dei servizi sociali e della funzione territoriale
- Direzione Cure Primarie
- Dipartimento di Prevenzione

Coordinamento: Ufficio relazioni con il pubblico