

# LA CARTA DEI SERVIZI DELL'AZIENDA USL DI BOLOGNA

La Carta dei Servizi Sanitari ha come scopo principale la tutela dei diritti dei cittadini: rappresenta il patto tra le strutture del Servizio Sanitario Nazionale e gli utenti. L'Azienda è impegnata a favorire le condizioni di omogeneità nell'offerta di servizi nei vari Distretti e a potenziare l'integrazione tra l'attività svolta dai professionisti operanti in ambito territoriale con quella svolta dai professionisti operanti nelle strutture ospedaliere per garantire una presa in carico continua delle persone assistite anche attraverso la definizione di punti di snodo tra un ambito di cura e l'altro. Ogni operatore dell'Azienda USL di Bologna si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto delle seguenti garanzie:

## ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE, APPROPRIATEZZA

- Ascolto e accoglienza dei cittadini per fornire loro informazione e orientamento nell'utilizzo dei servizi.
- Ogni persona ha la possibilità di accedere alle prestazioni sanitarie adeguate al suo stato di salute. L'Azienda garantisce ad ogni persona equità nell'accesso ai servizi offrendo le medesime opportunità per raggiungere il medesimo livello potenziale di benessere.
- L'Azienda si impegna a fornire servizi appropriati nel rispetto dell'identità personale, culturale e religiosa, delle preferenze e delle scelte personali anche attraverso la collaborazione di mediatori culturali.
- Ogni utente viene informato in modo chiaro e comprensibile sui rischi connessi alle procedure sanitarie proposte per poter esprimere il proprio consenso in modo consapevole.
- Ogni utente viene informato in modo chiaro e comprensibile sul suo stato di salute, sul programma diagnostico-terapeutico che si intende intraprendere e sulle possibili alternative.
- Ogni operatore dell'Azienda svolge le proprie mansioni nel rispetto della riservatezza delle persone.
- Ogni operatore dell'Azienda è identificabile e si rivolge alla persona con cui entra in relazione con rispetto, educazione e gentilezza.
- Il personale sanitario, in ambito ospedaliero, ambulatoriale e domiciliare, rileva l'intensità del dolore ed attua le misure possibili per contrastarlo secondo un approccio personalizzato all'utente.

## PREVENZIONE

- Ogni donna di età compresa tra 45 e 74 anni riceve la lettera di invito ad effettuare lo screening per la diagnosi precoce del tumore alla mammella.
- Ogni donna di età compresa tra 25 e 64 anni riceve la lettera di invito ad effettuare lo screening per la diagnosi precoce del tumore alla cervice uterina.
- Tutte le persone di età compresa tra 50 e 69 anni ricevono la lettera di invito ad effettuare lo screening per la diagnosi precoce del tumore al colon-retto.
- La popolazione dai 65 anni in poi è invitata a sottoporsi a vaccinazione antinfluenzale e antipneumococcica.
- Le persone con sospetta neoplasia del colon ricevono il risultato della biopsia entro 10 giorni dall'esecuzione.
- I professionisti sanitari realizzano iniziative di educazione sanitaria e di informazione rivolte ai cittadini e a gruppi di persone per tipo di patologia ed eventuali percorsi di auto mutuo aiuto anche attraverso la segnalazione di Associazioni di utenti e familiari.
- A tutti i neonati venuti alla luce nei punti nascita dell'AUSL di Bologna è garantito lo screening della sordità.

## ATTIVITÀ AMBULATORIALE

- Possibilità di effettuare il pagamento on-line per il ticket sanitario utilizzando il sito web [www.pagonlinesanita.it](http://www.pagonlinesanita.it) o il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).
- Le persone che devono effettuare controlli dopo la prima visita specialistica ricevono direttamente la prenotazione dallo specialista.
- Il personale di ogni struttura si impegna ad erogare le prestazioni garantendo la massima tempestività e puntualità.
- Ogni utente può ricevere i referti di visite ed esami sul Fascicolo Sanitario Elettronico, che può essere attivato presso i punti CUP Aziendali.

## RICOVERO OSPEDALIERO

- Ogni persona ricoverata può comunicare al personale sanitario del reparto quali soggetti possono venire a conoscenza del ricovero e del reparto di degenza.
- Per le persone che devono essere sottoposte ad intervento chirurgico il medico specialista effettua la prenotazione diretta degli esami e della visita anestesiológica.
- L'Azienda garantisce il rispetto dei tempi di attesa per gli interventi chirurgici per patologie neoplastiche, secondo la scala di priorità stabilita dalla Regione. Intervento prioritario: da trattarsi entro pochi giorni dalla visita (7-10 giorni), ma non entro le 24 ore, per la presenza di complicanze; Intervento urgente: da trattarsi entro 30 giorni quando c'è sintomatologia evidente che potrebbe evolvere in caso di attesa prolungata.
- I pazienti in attesa di intervento in regime di Day Surgery ricevono istruzioni sul comportamento da adottare e i recapiti a cui rivolgersi in caso di necessità nel periodo pre e post-operatorio.
- Durante la degenza l'alimentazione degli ospiti è adeguata alle condizioni di salute, rispettosa delle preferenze e scelte derivanti da cultura e fede religiosa.
- I bambini ricoverati hanno la possibilità di essere continuativamente assistiti dai genitori o altro familiare.
- In ogni reparto sono affissi gli orari di visita ai degenti con possibilità di deroghe, su richiesta, per esigenze particolari.
- Le persone che sono state ricoverate possono ricevere copia della cartella clinica tramite invio postale oppure on line.
- Al momento della dimissione viene consegnata una lettera di dimissione contenente l'eventuale pianificazione e prenotazione dei controlli post-dimissione.
- E' prevista al momento della dimissione l'erogazione diretta dei farmaci prescritti per il primo ciclo di un mese di terapia.
- Prima della dimissione l'assistito e/o i suoi familiari ricevono informazioni chiare e comprensibili su come proseguire le cure al proprio domicilio.
- L'attivazione del percorso di dimissione protetta viene garantita dal personale del reparto in tempi utili per un'adeguata presa in carico da parte dei servizi del territorio e per la tempestiva fornitura degli ausili necessari.
- E' garantito il rispetto della dignità della persona in ogni momento della degenza.

## CURE INTERMEDIE

- Presenza infermieristica 24 ore su 24 e del medico in fasce orarie prestabilite.
- Percorso protetto di dimissione, con particolare attenzione al reinserimento nel proprio domicilio attraverso l'addestramento del familiare di riferimento (care-giver) e prescrizione dei presidi eventualmente necessari.
- Servizio alberghiero confortevole: pasti, pulizia, camere doppie con bagno in camera e letti articolati, spazi comuni.
- Possibilità per famigliari ed altri, di fare visita durante l'intera giornata (dalle 7 alle 20).

## ASSISTENZA TERRITORIALE

- Il Punto di Coordinamento dell'Assistenza Primaria (PCAP) assicura ad ogni utente in dimissione protetta dall'ospedale, confrontandosi con i Medici di famiglia, l'attivazione di percorsi e servizi per favorire la continuazione delle cure nel setting assistenziale più adeguato (assistenza domiciliare, assistenza ambulatoriale, ecc.) rispetto alle condizioni e ai bisogni della persona che necessita di assistenza e della sua famiglia.
- In ogni ambito territoriale è presente una comunità di professionisti che operano in una Casa della Salute: ossia una rete professionale locale per la presa in carico del cittadino attraverso la strutturazione di percorsi di cura e assistenza, interventi di promozione della salute e attività di prevenzione individuale e collettiva.
- Gli interventi e la presa in carico della persona al proprio domicilio (Assistenza domiciliare) avvengono entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta del Medico di Famiglia o del Pediatra di Libera Scelta.
- Ad ogni persona in assistenza domiciliare viene indicato un responsabile a cui può fare riferimento. Il responsabile può essere il Medico di Famiglia, il Pediatra, l'Infermiere del Servizio Infermieristico Domiciliare o l'Assistente sociale, secondo la complessità e l'intensità dei bisogni.
- Per ogni utente che riceve assistenza domiciliare continuativa viene formulato un Piano Assistenziale Individuale. La valutazione e modifica del Piano Assistenziale sono svolte dai professionisti coinvolti in relazione alle condizioni cliniche ed assistenziali della persona, con la condivisione di utenti e familiari.

## SALUTE MENTALE

- Gli operatori della Salute Mentale in collaborazione con le associazioni di familiari ed utenti operano per l'individuazione precoce di situazioni di disagio e sviluppano azioni di promozione della salute mentale e favoriscono la costruzione di percorsi finalizzati alla partecipazione attiva e consapevole, al miglioramento della propria condizione e alla lotta allo stigma.
- L'accesso al Centro di Salute Mentale avviene su richiesta diretta della persona o tramite il Medico di famiglia. La visita, se non urgente, viene programmata entro 15 giorni dalla richiesta.
- Il Team NPIA Disabilità uditiva a cui viene inviato ogni neonato che risulti positivo allo screening, effettua una prima visita entro 15 giorni dalla segnalazione.
- Per ogni utente che accede ai servizi di Salute Mentale viene definito un progetto d'intervento personalizzato concordato con lui stesso e/o con i familiari coinvolti.
- La presa in carico prevede la pianificazione di interventi specialistici. Tale pianificazione può seguire i PDTA specifici (Autismo, Gioco d'azzardo patologico) programmi specifici (Programma integrato disabilità e salute, Programma di dipendenze patologiche e tutela delle popolazioni vulnerabili), percorsi (esordi psicotici, gravi disturbi di personalità, sordità), con l'invio a Centri di valutazione specialistica (ADHD, Centro clinico prima infanzia, Centro di consultazione culturale sui migranti, Centri di audiologia specialistici anche extraregionali).
- La presa in carico può prevedere inoltre la pianificazione di interventi multiprofessionali che esigono il budget di salute, l'inserimento lavorativo supportato, l'inserimento eterofamiliare, l'abitare supportato e il sostegno alla domiciliarità.
- La continuità terapeutica in salute mentale viene garantita dagli operatori di riferimento anche nel caso di ricoveri ospedalieri (SPDC) o di inserimenti residenziali (RTI, RTR, Comunità alloggio, CRA).
- Nella progettazione di attività riguardanti la dimensione sociale/grupale viene favorita la partecipazione di utenti e familiari attraverso attività condivise e organizzate sulla base dei bisogni locali.

## INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA

- Valutazione delle situazioni di bisogno socio-sanitario attraverso le Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM Area Anziani, Adulti, Minori, Disabili, Gravissime Disabilità Acquisite e utenti del DSM-DP).
- Presa in carico nella rete dei servizi socio-sanitari nel caso di accertati bisogni, in particolare per utenti che presentano situazioni di bisogno socio-sanitario complesso.
- Continuità di presa in carico e di cura ai giovani con disabilità e/o psicopatologia nel passaggio dall'età evolutiva a quella adulta.
- Coordinamento e verifica della rete d'offerta socio-sanitaria accreditata (servizi per disabili e anziani).
- Accogliimento e gestione di eventuali segnalazioni o reclami da parte dei cittadini su tali servizi.

A volte può accadere che il servizio offerto non sia all'altezza di quanto dichiarato. In tali casi chiediamo agli utenti di aiutarci a migliorare segnalando il disagio subito.

Le segnalazioni possono essere presentate utilizzando l'apposito modulo disponibile presso le sedi dell'Azienda, compilato, firmato e inserito nelle apposite cassette, o attraverso il modulo elettronico disponibile nel sito internet dell'Azienda: [www.ausl.bologna.it](http://www.ausl.bologna.it), cliccando su "Segnalazioni".

Possono inoltre essere trasmesse ai Comitati Consultivi Misti dell'Azienda USL di Bologna. Il Comitato Consultivo Misto è un organismo formato da rappresentanti di Associazioni di volontariato e rappresentanti dell'Azienda USL e si occupa del controllo di qualità dal lato degli utenti. Nell'ambito delle sue attività partecipa al monitoraggio dei segnali di disservizio e di soddisfazione, nonché alla rilevazione di criticità emergenti.

