



## AZIENDA ULSS 6 EUGANEA

### CARTA DEI SERVIZI

#### Organizzazione principi e programmi

Con la Carta dei servizi l'Azienda Ulss 6 Euganea si rivolge ai cittadini per presentare i propri principi, programmi e servizi che si impegna a garantire. Per questo la Carta dei servizi è, per i cittadini, uno strumento di partecipazione e di tutela dei diritti e, per l'Azienda, un importante mezzo per il miglioramento della qualità dei propri servizi.

La Carta dei servizi si compone di questo documento che illustra l'organizzazione, i programmi e gli impegni dell'Azienda Ulss 6 Euganea nel suo complesso, e si completa con i documenti e gli strumenti di seguito richiamati, strettamente correlati:

- le specifiche Carte dei servizi/accoglienza dei reparti o servizi aziendali
- il Regolamento di pubblica tutela
- le guide informative di servizi o di attività aziendali
- la Relazione annuale sulla performance
- il sito internet aziendale [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it), che amplia e completa le informazioni contenute in questo documento e che consente di scaricare i materiali sopra indicati.

Ulteriori informazioni in merito all'organizzazione e alle funzioni di questa Azienda Ulss 6 sono presentate nell'Atto aziendale, anch'esso pubblicato sul sito internet aziendale.

I cittadini possono esprimere pareri in merito a questa Carta dei Servizi rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il pubblico, [urp@aulss6.veneto.it](mailto:urp@aulss6.veneto.it).

#### **I canali social dell'Azienda**

L'Azienda Ulss 6 Euganea si è dotata di canali social:

- facebook: Ulss6Euganea – Domenico Scibetta, Direttore Generale Ulss 6 Euganea
- instagram: domenicoscibetta
- youtube: Ulss6Euganea
- twitter: @Ulss\_Euganea



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'Azienda Ulss 6 Euganea riconosce il diritto alla salute, così come indicato dalla Costituzione, quale valore a cui si ispirano le proprie strutture sanitarie e sociali.

Il cittadino ha diritto alle cure e alle prestazioni erogate dall'Azienda, la quale si impegna a garantirle, secondo le disposizioni vigenti, ispirandosi ai seguenti principi fondamentali:

### **EGUAGLIANZA**

I Servizi operano secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, provenienza, ceto, religione ed opinioni politiche.

### **IMPARZIALITÀ**

I Servizi adottano verso gli utenti comportamenti rispettosi, equi e imparziali.

### **CONTINUITÀ**

I Servizi erogano le prestazioni in maniera continuativa e senza interruzioni, con modalità definite da disposizioni nazionali e regionali o da regolamenti aziendali.

### **POSSIBILITA' DI SCELTA**

Ove la legislazione lo consenta, l'utente può scegliere tra i soggetti erogatori del servizio, quello che ritiene possa meglio soddisfare le sue esigenze, entro i limiti previsti per ragioni organizzative.

### **PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE DEL CITTADINO**

Il cittadino ha diritto di ottenere le informazioni che lo riguardano e che garantiscono la corretta espressione del suo consenso; ha diritto inoltre di proporre suggerimenti e osservazioni, collaborando al miglioramento del Servizio.

La partecipazione e la consultazione è garantita anche attraverso l'azione delle Associazioni di Volontariato e di Tutela.

### **ORIENTAMENTO ALLA QUALITÀ**

L'Azienda Ulss 6 è impegnata a garantire servizi efficaci, rilevanti per la salvaguardia della salute, integrati tra di loro ed erogati secondo criteri di efficienza e accessibilità.

L'Azienda si impegna a porre alla base dei programmi di progettazione, di organizzazione e di sviluppo dei propri Servizi il progressivo adeguamento a coerenti standard di qualità.

L'Azienda si impegna inoltre affinché tutte le attività siano orientate verso l'umanizzazione per rendere i luoghi di cura e gli interventi sanitari "aperti, sicuri e senza dolore", conciliando politiche di accoglienza, informazione e comfort, con percorsi di cura e di accompagnamento il più possibile condivisi e partecipati dal cittadino.

### **INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA**

Nell'erogare i propri servizi, l'Azienda Ulss 6 si impegna a promuovere la massima integrazione tra ambito sanitario e sociale e a favorire la piena presa in carico della persona, della famiglia e della comunità.

Consulta sul sito [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it) l'Atto aziendale che enuncia la missione, la visione e i valori di riferimento dell'Azienda Ulss 6 Euganea.



## RELAZIONI TRA I CITTADINI E L'AZIENDA

L'Azienda Ulss 6 Euganea riconosce ai cittadini precisi diritti il cui esercizio comporta anche il rispetto di alcune responsabilità che derivano innanzitutto dal riconoscimento dei valori di convivenza della comunità civile. Ciò consente a tutti di poter accedere e utilizzare i servizi secondo equità e a migliorare i servizi erogati.

### I DIRITTI

L'Azienda Ulss 6 sollecita i cittadini, le Amministrazioni locali, le Associazioni e i Gruppi di volontariato locale, le Organizzazioni sindacali e imprenditoriali attraverso le forme previste dalle leggi e dai contenuti di questa Carta, a partecipare e a collaborare nel realizzare il processo di miglioramento dei servizi offerti e a esprimere nuove proposte e iniziative.

È con questo spirito che l'Ulss 6 si impegna a riconoscere i Diritti di seguito indicati.

#### 1 Diritto all'assistenza

Il cittadino ha diritto a un'appropriate assistenza, cura e prevenzione, fornite con premura e attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e senza alcuna discriminazione di razza, provenienza, cultura, convinzioni religiose, sesso, stato sociale ed economico.

#### 2 Diritto al riconoscimento

Il cittadino ha diritto a essere riconosciuto con il proprio nome e cognome e a essere tutelato nel godimento dei propri diritti di salute e in quelli previsti dalle leggi vigenti. Ha, inoltre, diritto a poter identificare immediatamente gli operatori dell'Azienda con cui si relaziona.

#### 3 Diritto all'informazione e alla formazione

Il cittadino ha diritto a ottenere informazioni complete e comprensibili sul suo stato di salute. Salvo i casi di urgenza, il cittadino ha diritto a ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi. Le informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Il cittadino ha, altresì, il diritto a essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi a quelli erogati dall'Azienda.

I cittadini hanno diritto a interventi educativi, formativi e di promozione della salute orientati alla prevenzione e allo sviluppo delle capacità di tutela.

#### 4 Diritto alla privacy

L'Azienda garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel pieno rispetto dei diritti e della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

#### 5 Diritto alla qualità

Il cittadino ha diritto a un corretto accesso alle liste di attesa e a conoscere i criteri che le regolano.

L'utente ha diritto, per le prestazioni che richiede, di conoscere le tariffe relative e le modalità di prenotazione ed erogazione.

Il cittadino ha diritto a fruire di prestazioni coordinate e organizzate fra di loro, in relazione ai bisogni manifestati, in modo tale che i Servizi assicurino una piena presa in carico.

#### 6 Diritto alla trasparenza

Ogni cittadino ha il diritto di ricevere informazioni chiare e trasparenti in ogni fase del suo rapporto con chi eroga il servizio o la prestazione.

## 7 Diritto alla tutela

I cittadini che usufruiscono dei servizi dell'Azienda Ulss 6 Euganea hanno diritto alla tutela, così come illustrato nel Regolamento di Pubblica Tutela che disciplina le modalità di gestione delle segnalazioni.

## 8 Diritto a non soffrire inutilmente e alla dignità

Ogni persona ha diritto a vedere alleviata la propria sofferenza nella maniera più efficace e tempestiva possibile. Gli operatori sanitari e sociali hanno il dovere di "ascoltare" e di credere al dolore che la persona comunica. Inoltre, ogni persona ha diritto a una morte dignitosa e a trascorrere le ultime ore di vita con il conforto dei familiari, parenti e amici.

## INFORMAZIONE E CONSENSO

Ogni procedura diagnostica o terapeutica che viene proposta a un paziente è preceduta da una adeguata informazione a cui segue l'adesione e il consenso del paziente.

In molti casi tale informazione preventiva non è necessaria, poiché la procedura da eseguire è semplice e nota (ad esempio: una iniezione, un elettrocardiogramma, ecc). Quando la procedura è complessa, questa viene descritta al paziente con i risultati attesi, le possibili complicanze, i rischi, le eventuali alternative, utilizzando anche materiale illustrativo.

Come per l'informazione, anche il consenso è spesso implicito per le procedure semplici, mentre per quelle più complesse, il paziente sottoscrive un modulo specifico con il quale attesta di essere stato informato e di aderire alla procedura scelta.

Nei casi di urgenza ed emergenza il personale sanitario è obbligato a intervenire anche senza il consenso, nell'interesse del paziente.

## TUTELA

L'Azienda Ulss, coerentemente con la normativa vigente, offre al cittadino diversi strumenti di tutela:

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico:** ha il compito di orientare gli utenti nell'accesso ai servizi e di ascoltarli fornendo risposta alle loro segnalazioni direttamente o tramite i Servizi coinvolti. Per questo dispone di sportelli dedicati (Camposampiero, Cittadella, Monselice, Padova e Piove di Sacco) e di un numero verde: 800 201 301. L'Ufficio è aperto da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 14.00. mail: [urp@aulss6.veneto.it](mailto:urp@aulss6.veneto.it)
- **Regolamento Pubblica Tutela:** definisce la procedura per la gestione delle segnalazioni, per l'attività in carico alla Commissione Mista Conciliativa. Il regolamento è pubblicato su [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it)
- **Commissione Mista Conciliativa:** è un organismo di tutela di secondo livello con il compito di conciliare le diverse posizioni emerse tra utente e Azienda conseguenti a una sua segnalazione scritta.
- **Conferenza dei Servizi:** consente ai cittadini e alle Associazioni di confrontarsi con l'operato dell'Azienda. Viene organizzata su temi specifici quali quelli dei bisogni di salute, dei servizi offerti con particolare riferimento alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza.
- **Comitato Etico per la pratica clinica:** è un organismo indipendente con lo scopo di tutelare la dignità personale e professionale in ambito sanitario. I componenti sono professionisti sanitari e non sanitari con diverse competenze in ambito scientifico ed umanistico, interni ed esterni all'Azienda. Il Comitato offre consulenza etica a operatori dell'Azienda Ulss 6, a cittadini, associazioni e istituzioni per la tutela della salute e dei diritti del malato, nonché ad assistiti presso le strutture sanitarie di questa Azienda.

- **Indagini di gradimento:** rilevano il grado di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi di cui hanno fruito, consentendo all'Azienda di individuare percorsi di miglioramento. L'Azienda Ulss 6 Euganea ha aderito al Progetto PREMs per rilevare la qualità dei servizi ospedalieri. Al momento del ricovero ai pazienti viene chiesto il consenso a partecipare all'indagine. Il questionario, che si compila on-line, è anonimo e consente di raccontare la propria esperienza.
- **Trasparenza e anticorruzione:** l'Azienda, anche tramite il proprio responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, redige piani contro la corruzione e a favore della trasparenza. L'Azienda ha inoltre prodotto un codice di comportamento del personale secondo le strategie definite a livello nazionale.  
I cittadini, sulla base della normativa, possono richiedere all'Azienda Ulss 6 informazioni, documenti o dati (accesso civico). A tutela della trasparenza e imparzialità del suo operato, l'Azienda Ulss 6 pubblica sul proprio sito gli atti amministrativi e riconosce il diritto di accesso agli stessi nel rispetto delle normative vigenti.

## PRIVACY

Questa azienda si impegna a garantire il rispetto dei diritti e della dignità dei cittadini che entrano in contatto con le diverse strutture sanitarie e amministrative.

Il personale ha cura di rispettare la "privacy" quando svolge operazioni delicate negli ambienti ove l'utente si trova. Vengono inoltre attuati gli accorgimenti necessari per evitare il riconoscimento pubblico dell'utente (ad esempio: chiamata all'ambulatorio tramite un codice).

Le informazioni inerenti lo stato di salute vengono fornite solo ai familiari o alle persone che il paziente indica tramite specifico modulo.

Prima di procedere alla raccolta di informazioni, l'utente viene informato sull'utilizzo dei dati che vengono richiesti e sulle modalità di raccolta e conservazione degli stessi. I dati personali e sensibili raccolti in forma cartacea e digitale vengono trattati adottando le necessarie misure di sicurezza e riservatezza. In merito a tali dati il cittadino potrà esercitare i diritti previsti dagli articoli 15-22 del GDPR (Regolamento europeo sulla protezione dei dati).

## RESPONSABILITÀ DEL CITTADINO

I cittadini che accedono alle strutture dell'Ulss sono invitati ad assumere un comportamento corretto e responsabile, nella comprensione e nel rispetto dei diritti degli altri utenti, in particolare se ammalati o bisognosi di assistenza, e del personale.

Per contribuire al miglioramento dei servizi forniti è importante:

- impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari
- fornire massima collaborazione verso gli operatori per rendere il più efficace possibile la loro attività
- rispettare le regole e le procedure comprese quelle igienico-sanitarie
- rispettare gli ambienti, le attrezzature, gli arredi e il personale
- rispettare gli orari di svolgimento delle attività sanitarie e alberghiere stabiliti
- tenere un comportamento educato e rispettoso verso gli altri ammalati, gli specialisti e gli operatori
- evitare comportamenti che possono disturbare e mettere a disagio per altri ospiti delle strutture ed evitare affollamenti nelle stanze di degenza
- rispettare il divieto di fumo, per rispetto nei confronti degli altri e per mantenere un ambiente più sano
- usare in modo attento ed educato il cellulare nelle strutture sanitarie, per non disturbare.

Gli operatori, secondo la loro competenza, sono impegnati a far rispettare le norme di comportamento enunciate e quelle in vigore nelle singole strutture per salvaguardare il buon andamento dei servizi e a tutela degli utenti.

## L'AZIENDA E LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'azienda Ulss 6 Euganea nasce nel 1° gennaio 2017, come previsto dalla Legge regionale n.19 del 25 ottobre 2016 che riorganizza la sanità nel Veneto e ha sede legale a Padova in via E. degli Scrovegni, 14.

Si compone di 101 Comuni, si estende su un territorio di oltre 2.127 Km<sup>2</sup> e, al 1° gennaio 2019, conta 931.582 abitanti, con una densità di circa 438 abitanti/Km<sup>2</sup>, risultando così l'Ulss più popolata e con la densità più elevata della Regione. Il territorio è articolato in cinque distretti: Distretto Padova Bacchiglione, Distretto Padova Terme Colli, Distretto Padova Piovese, Distretto Alta Padovana, Distretto Padova Sud. Sul sito aziendale è possibile verificare a quale Distretto appartieni.

L'Azienda eroga assistenza sanitaria, sociale e socio-sanitaria ai cittadini residenti nel proprio ambito territoriale, coerentemente con le indicazioni del Piano Sanitario Nazionale e le finalità del Servizio Socio-sanitario regionale.

**Sei interessato ad avere maggiori informazioni sulle caratteristiche demografiche della popolazione?** Consulta la relazione sulle Performance 2018 sul sito [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it)

Profilo professionale	Numero
Dirigenti Sanitari (medici e non)	1.216
Altri dirigenti dei ruoli tecnico, professionale e amministrativo	45
Personale infermieristico	3.213
Personale tecnico (OTAA, OSS, OAA) e tecnico sanitario	2.002
Personale tecnico e professionale	456
Personale amministrativo	749
<b>TOTALE</b>	<b>7.681</b>

Nel 2018 in Azienda si contano quasi 7.700 dipendenti tra cui 1.106 medici, 3.213 infermieri e 2.002 operatori tecnici e tecnici sanitari.

A guidare l'Azienda Ulss 6 Euganea è il direttore generale Domenico Scibetta. Lo affiancano il direttore amministrativo Paola Bardasi, il direttore sanitario Patrizia Benini e il direttore dei servizi socio sanitari Daniela Carraro.

L'Azienda ha personalità giuridica pubblica e autonomia imprenditoriale. Il Direttore Generale, nominato dal Presidente della Giunta Regionale del Veneto, è il rappresentante legale cui competono tutti i poteri di gestione. È coadiuvato dai 3 Direttori di Area: Direttore Amministrativo, Direttore Sanitario e Direttore dei Servizi Sociali. Il Collegio sindacale ha invece compiti di

vigilanza e controllo sull'azione dell'azienda.

L'organizzazione aziendale si basa sulle seguenti strutture:

- il Distretto socio-sanitario
- l'Ospedale
- il Dipartimento di Prevenzione
- la struttura amministrativa.



**Il Distretto socio-sanitario** si compone di una rete di servizi territoriali integrati e costituisce il primo punto di riferimento per l'accesso a tutti i servizi sanitari, socio-sanitari e sociali dell'Azienda Ulss. Il distretto socio sanitario offre:

- prestazioni di carattere amministrativo presso gli sportelli distrettuali
- informazioni e consulenza sui servizi sociali e sanitari
- prestazioni sociali e sanitarie che possono essere erogate nella sede del distretto, a domicilio o in altre strutture presenti nel territorio.

Tali attività sono erogate dalle unità operative complesse: Direzione amministrativa territoriale; Cure Primarie; Infanzia,

Adolescenza, Famiglia e Consultori; Cure Palliative; Disabilità e non autosufficienza; Assistenza Farmaceutica Territoriale; Dipendenze.

**Il Dipartimento per le Dipendenze** ha attivato appositi ambulatori per il trattamento del gioco d'azzardo patologico. Giocatori e loro familiari possono rivolgersi al Ser.T per consulenze, sostegno ed eventuale trattamento. Il gruppo di lavoro è condotto da una équipe di specialisti di diverse professionalità.

Per favorire la vicinanza e la conoscenza dei servizi, l'Azienda Ulss 6 è organizzata in 24 sedi operative distrettuali. Consultare il sito internet [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it) per conoscere gli indirizzi, gli orari di apertura e le modalità di contatto.

Sul territorio operano inoltre i **Medici di Medicina Generale** e i **Pediatri di Libera Scelta** che costituiscono il primo riferimento degli assistiti per i loro problemi di salute. Essi erogano prestazioni di:

- diagnosi, terapia e riabilitazione di primo livello
- medicina preventiva (individuale e familiare)
- educazione sanitaria, nell'ambito dell'attività assistenziale, favorendo così lo sviluppo e la diffusione della cultura sanitaria e della conoscenza del Servizio sanitario nazionale.

I medici e i pediatri di famiglia possono partecipare a erogare l'assistenza domiciliare programmata e integrata rivolta a cittadini con particolari necessità assistenziali.

I medici di famiglia possono lavorare secondo diverse modalità di associazionismo che garantiscono maggiori disponibilità di accesso ai pazienti: gli assistiti, in caso di assenza del proprio medico, possono rivolgersi a qualsiasi medico dell'associazione.

Consulta su [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it) i nominativi, le sedi, gli orari e i telefoni dei medici e dei pediatri di famiglia.

**Sul territorio operano 616 medici di famiglia e 94 pediatri di libera scelta.**

Nel rispetto degli obiettivi regionali, si consoliderà la diffusione dei medici di famiglia organizzati in medicine di gruppo integrate che consentono al cittadino di trovare sempre un medico di famiglia disponibile dalle 8 alle 20.

A garantire la continuità dell'assistenza sanitaria di base opera il **Servizio Guardia medica** che assicura prestazioni sanitarie non rinviabili ai cittadini residenti nel territorio dell'Ulss 6 Euganea negli orari notturni, pre-festivi e festivi. Si accede telefonicamente dalle 20.00 alle 8.00 dei giorni feriali e dalle 10.00 dei giorni prefestivi alle 8.00 dei giorni post-festivi.

Distretto	Telefono	Comuni afferenti
<b>Padova Bacchiglione</b>	049 8216 860	Albignasego, Cadoneghe, Casalserugo, Limena, Maserà, Noventa Padovana, Padova, Ponte San Nicolò e Saonara
<b>Padova Terme Colli</b>	049 8215 010	Abano Terme, Cervarese Santa Croce, Mestrino, Montegrotto Terme, Rovolon, Rubano, Saccolongo, Selvazzano Dentro, Teolo, Torreglia e Veggiano
<b>Padova Piovese</b>	049 8214830	Arzergrande, Brugine, Codevigo, Piove di Sacco, Correzzola, Legnaro, Polverara, Pontelongo e S. Angelo di Piove di Sacco
<b>Alta Padovana</b>	049 5790284	Borgoricco, Camposampiero, Loreggia, Massanzago, Piombino Dese, San Giorgio delle Pertiche, Santa Giustina in Colle, Trebaseleghe, Villa del Conte
	049 9438400	Carmignano di Brenta, Gazzo Padovano, Grantorto, San Pietro in Gu
	049 8090700	Campodarsego, Vigodarzere, Vigonza, Villanova di Camposampiero
	049 5971919	Cittadella, Fontaniva, Galliera Veneta, San Giorgio in Bosco, San Martino di Lupari, Tombolo
	049 9697100	Campo San Martino, Campodoro, Curtarolo, Piazzola sul Brenta, Villafranca Padovana
<b>Padova Sud</b>	049 9598158	Agna, Anguillara Veneta, Arre, Bagnoli di Sopra, Bovolenta, Candiana, Cartura, Conselve, Due Carrare, Terrassa Padovana, Tribano
	0429 51666	Baone, Barbona, Carceri, Cinto Euganeo, Este, Granze, Lozzo Atestino, Ospedaletto Euganeo, Ponso, Sant'Elena, Sant'Urbano, Vescovana, Vighizzolo d'Este, Villa Estense, Vo'
	0429 788397	Arquà Petrarca, Battaglia Terme, Galzignano Terme, Monselice, Pernumia, Pozzonovo, San Pietro Viminario, Solesino, Stanghella
	0429 82206	Borgo Veneto, Casale di Scodosia, Castelbaldo, Masi, Megliadino San Vitale, Merlara, Montagnana, Piacenza d'Adige, Urbana

#### Conosci le Strutture di ricovero Intermedie?

Sono strutture destinate a permanenze brevi, che erogano assistenza continua per degenze a bassa e media intensità. Tali strutture accolgono, per un periodo limitato (20-30 giorni), i pazienti che non possono essere assistiti a domicilio e per i quali sia improprio ricorrere a ospedalizzazione o istituzionalizzazione.

Vi sono tre tipologie di offerta:

- Ospedale di Comunità: inseriti nella rete dei servizi dell'assistenza territoriale, nell'Azienda Ulss 6 vi sono 3 ospedali di Comunità per un totale di 91 posti letto
- Unità Riabilitativa Territoriale (URT): struttura che ha obiettivi di assistenza e riabilitazione, nell'Azienda Ulss 6 vi sono 2 URT per un totale di 20 posti letto.
- Hospice: struttura residenziale, integrata nella rete dei servizi di cure palliative, che offre assistenza a malati in fase avanzata di malattia. Nell'Azienda Ulss 6 vi sono 5 Hospice per un totale di 39 posti letto.





Il **Dipartimento di Salute Mentale** opera in stretto raccordo con il Distretto socio-sanitario. Il Dipartimento di Salute mentale comprende al loro interno diversi servizi che erogano prestazioni:

- ambulatoriali
- di ricovero
- semiresidenziali: Day Hospital Territoriale, Centro Diurno Riabilitativo, Centro Occupazionale Diurno, Centro di Lavoro Guidato.
- residenziali: Comunità Alloggio, Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta.

#### **Cosa sono le Impegnative di cura domiciliare?**

L'Impegnativa di Cura Domiciliare (ICD) è un sostegno economico alla domiciliarità delle persone non autosufficienti e disabili. L'ICD è un contributo a supporto delle attività di assistenza nella vita quotidiana delle persone non autosufficienti accudite a domicilio.

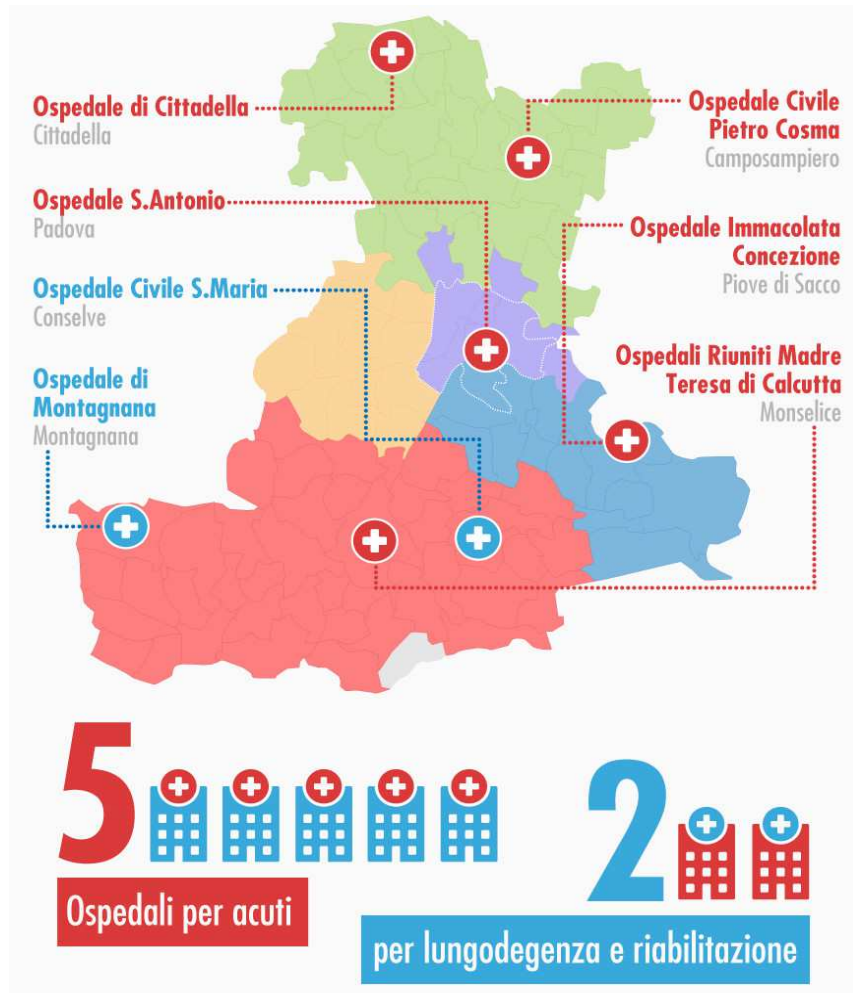
Le tipologie di intervento sono sei, mutuamente esclusive, e si rivolgono a utenti con differenziati bisogni di salute.

*Normativa: Delibera della Regione del Veneto 1338 del 30 luglio 2013*

Nella relazione annuale sulle performance sono illustrati gli obiettivi specifici attribuiti al Distretto, gli indicatori di riferimento e i risultati raggiunti. La relazione è pubblicata su [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it) nella sezione "Amministrazione trasparente".



**L'Ospedale** assicura al proprio bacino d'utenza l'assistenza ospedaliera, secondo livelli di intervento stabiliti dalle norme nazionali e regionali. Svolge questo compito in modo integrato con gli altri servizi sanitari e socio-sanitari, coerentemente con la pianificazione sanitaria regionale, comprendendo anche attività di formazione e di ricerca.



La programmazione regionale prevede che nell'ambito del territorio dell'Ulss 6 operino tre Presidi Ospedalieri di Rete (Spoke) e due Ospedali Nodi di rete monospecialistici riabilitativi:

- Presidio Ospedaliero di Rete su 2 sedi, Ospedale di Camposampiero e di Cittadella, con 696 posti letto
- Presidio Ospedaliero di Rete su 2 sedi, Ospedale Sant'Antonio e Ospedale di Piove di Sacco, con 509 posti letto
- Presidio Ospedaliero di Rete, Ospedali Riuniti Padova Sud, con 357 posti letto
- Ospedale Nodo di rete monospecialistico riabilitativo: Conselve con 36 posti letto
- Ospedale Nodo di rete monospecialistico riabilitativo: Montagnana, con 40 posti letto.

L'assistenza ospedaliera prevede prestazioni di:

- **Pronto soccorso.** Il Pronto Soccorso svolge la sua attività 24 ore su 24. Il compito principale di questo servizio è di gestire le emergenze e le urgenze mediche, stabilizzando i pazienti con alterazioni delle funzioni vitali per poterli poi affidare, in caso di ricovero, al reparto specifico di degenza o, in caso di dimissione, al medico di famiglia.

All'ingresso in Pronto Soccorso i pazienti vengono accolti e sottoposti a una prima valutazione (triage) da parte di un infermiere il quale assegna un codice colore che stabilisce la priorità di accesso:

- Codice ROSSO per chi si trova in condizioni critiche e in pericolo di vita.
- Codice GIALLO a coloro che possono aggravarsi in breve tempo.
- Codice VERDE per chi non è in pericolo di vita, ma ha un grave livello di sofferenza.
- Codice BIANCO, è considerato non urgente.

Disposizioni normative (Delibera di giunta regionale del Veneto n. 1513/2014) definiscono i casi in cui applicare la quota fissa di accesso al Pronto Soccorso e il ticket sulle prestazioni erogate.

- **Ricovero ordinario.** Con il ricovero ordinario i pazienti con problemi o patologie acute sono assistiti dal medico e dall'infermiere in modo prolungato nel corso dell'intera giornata. Essi accedono rapidamente alle prestazioni cliniche, farmaceutiche, strumentali e tecnologiche utili a inquadrare la diagnosi, la terapia e i controlli clinici e strumentali.
- **Day surgery.** Il Day surgery è un modello organizzativo dell'attività chirurgica senza ricovero dopo l'intervento. L'ospedale organizza il day surgery secondo le regole fissate dalla Regione e dalle linee guida delle società scientifiche, per garantire efficacia e sicurezza.
- **Day hospital.** In Day Hospital si erogano prestazioni programmate appartenenti a branche specialistiche diverse per patologie o problemi acuti che richiedono inquadramento diagnostico, terapia e accertamenti nonché assistenza medico e infermieristica prolungata, non eseguibili in ambulatorio.
- **Day service ambulatoriale.** Il Day Service Ambulatoriale permette ai cittadini di sottoporsi ad accertamenti o trattamenti terapeutici diversi per varie patologie complesse con un numero limitato di accessi ambulatoriali, senza la necessità di essere ricoverato. Si tratta di un percorso che consente un inquadramento globale e che realizza, in tempi brevi, tutte le indagini diagnostiche e le cure necessarie.
- **Week surgery.** Con Week Surgery si intende l'organizzazione di ricoveri per interventi chirurgici programmati con dimissione dei pazienti entro il venerdì. I ricoveri vengono effettuati su posti letto dedicati, disattivati nel fine settimana e nei giorni festivi.
- **Riabilitazione e lungodegenza post-acuzie.** Nella fase immediatamente successiva a un ricovero ordinario per acuti possono essere assicurate:
  - a) funzione Riabilitativa: si rivolge a pazienti con disabilità che necessitano di un trattamento di riabilitazione intensiva erogabile solo all'interno di un ricovero. La finalità è di ridurre al minimo la disabilità e portare il paziente al massimo grado di autonomia possibile.
  - b) funzione di Lungodegenza: si rivolge a pazienti – adulti o anziani - che hanno superato la fase acuta di malattia, sono affetti da polipatologia ad elevato rischio di disabilità e necessitano di assistenza sanitaria e infermieristica continuativa erogabile solo in ambiente ospedaliero.
- **Attività trasfusionali.** Le attività trasfusionali sono garantite dal Dipartimento Interaziendale di Medicina Trasfusionale (DIMIT) che coordina il circuito che va dalla raccolta delle donazioni nelle diverse tipologie all'assegnazione degli emocomponenti al paziente che ne ha bisogno.
- **Attività di specialistica ambulatoriale** sono erogate presso i Poliambulatori Ospedalieri e distrettuali o presso specifici Servizi o ambulatori.  
Le attività ambulatoriali sono distinguibili in prestazioni di primo livello o di secondo livello: generalmente alle prime è possibile accedere attraverso una prescrizione del medico di famiglia, mentre alle seconde vi si accede solo tramite prescrizione del medico specialista.

L'Azienda si avvale di strutture convenzionate per completare la sua offerta di prestazioni ambulatoriali o di ricovero. I servizi accreditati sul territorio sono consultabili sul sito [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it).

Nella relazione annuale sulle performance sono illustrati gli obiettivi specifici attribuiti all'ospedale, gli indicatori di riferimento e i risultati raggiunti. La relazione è pubblicata su [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it) nella sezione "Amministrazione trasparente".

**Il Dipartimento di Prevenzione** è la struttura preposta al miglioramento della qualità della vita della popolazione. Per questo promuove e tutela la salute del singolo e della collettività, la salute e il benessere degli animali, la sicurezza degli alimenti, valutando i rischi e individuando le misure preventive e protettive negli ambienti di vita e di lavoro.

Oltre alle attività di prevenzione e tutela della salute del territorio di competenza, il Dipartimento svolge funzioni specifiche di grande rilevanza nell'attuazione di indirizzi nazionali, in rete con altre strutture e/o enti, di emergenze sanitarie territoriali.

Il Dipartimento di Prevenzione è articolato in Unità operative complesse:

- Igiene e Sanità Pubblica, a cui afferisce anche il Servizio di Screening
- Prevenzione, Igiene e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro
- Servizio veterinario di sanità animale
- Servizio veterinario di igiene degli alimenti
- Servizio veterinario di igiene degli allevamenti
- Servizio veterinario di igiene urbana
- Igiene degli alimenti e della nutrizione
- Servizio di Medicina Legale.

I servizi del Dipartimento di Prevenzione si occupano di:

- controllare e prevenire le malattie infettive e cronico degenerative
- prevenire i rischi per la salute e infortuni sui luoghi di lavoro e di vita
- prevenire i rischi della popolazione derivanti dall'inquinamento ambientale
- prevenire le tossi-infezioni alimentari
- prevenire l'insorgenza di problemi nutrizionali
- realizzare interventi di promozione ed educazione alla salute per favorire comportamenti e stili di vita corretti
- riconoscere invalidità civile, handicap e disabilità
- prevenire l'insorgenza di malattie diffuse e delle zoonosi negli animali
- salvaguardare il benessere animale.

Lo **screening** è una attività di prevenzione rivolta alla popolazione in una fascia di età ritenuta a rischio di sviluppare una determinata malattia. Lo screening ha dunque lo scopo di **diagnosticare precocemente** una malattia quando non presenta sintomi.

Nell'Ulss 6 sono attivi gli screening per la diagnosi precoce dei tumori della mammella, del collo dell'utero, del colon-retto.

Le prestazioni che i servizi del Dipartimento di prevenzione erogano sono particolarmente diversificate: consulta il sito internet [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it) per maggiori informazioni.

Nella relazione annuale sulle performance sono illustrati gli obiettivi specifici attribuiti al Dipartimento di Prevenzione, gli indicatori di riferimento e i risultati raggiunti. La relazione è pubblicata su [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it) nella sezione "Amministrazione trasparente".

**I servizi amministrativi e di staff** costituiscono il supporto amministrativo a tutta l'attività erogata dall'Azienda Ulss 6 e svolgono inoltre specifiche attività per:

- applicare la **normativa sulla Trasparenza e sull'Anticorruzione**, definendo il Piano triennale anticorruzione e adempiendo agli obblighi di pubblicazione sul sito di dati, informazioni e documenti.
- **Applicare il Decreto Legislativo 35/2013**, che ha sbloccato i fondi destinati al ritardato pagamento dei debiti che l'Azienda ha con i propri fornitori, consentendo di ridurre notevolmente il tempo di pagamento (60 giorni dal ricevimento della fattura).
- Definire e sviluppare un programma di informatizzazione omogeneo e unificato innalzando il livello di informatizzazione dei servizi e semplificando i percorsi
- Rinnovare e aggiornare il parco tecnologico delle attrezzature
- Certificare il bilancio tramite un percorso avviato nel 2017 in sinergia con l'Azienda Zero



- Predisporre la visita di rinnovo all'autorizzazione di esercizio e all'accreditamento istituzionale di tutte le strutture dell'Ulss 6
- Razionalizzare e riqualificare la spesa in particolare tramite economie di scala, la revisione della contrattualistica e dei prezzi di contratto di alcuni servizi.

Per ulteriori informazioni visitare la pagina dedicata nel sito [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it)

## L'ACCESSO AI SERVIZI

### I Livelli essenziali di assistenza

Le prestazioni che il Servizio Sanitario Nazionale garantisce tramite le sue strutture a tutti i cittadini sono definite nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA). Le Regioni garantiscono di erogare i LEA coerentemente con gli obiettivi e i principi individuati dallo Stato (dignità umana, salvaguardia dello stato di salute della persona, diritto all'assistenza, solidarietà nei confronti dei soggetti, efficacia e appropriatezza degli interventi, efficienza e equità).

### Accesso alle prestazioni: priorità e tempi di attesa

Il Servizio Sanitario Nazionale ha tra i suoi obiettivi quello di garantire l'accesso alle prestazioni ambulatoriali in maniera equa, in base ai bisogni di salute della popolazione. Tenendo anche conto della importante

domanda di prestazioni, ciò ha portato a definire 4 classi di priorità per consentire ai pazienti con i problemi più seri di essere esaminati per primi. La priorità tiene conto del tipo di patologia, del rischio di andare incontro a eventi avversi o alla presenza di dolore. Per ogni classe di priorità è stato specificato il tempo entro cui la prestazione va eseguita dall'Azienda Ulss ove il cittadino risiede. Le classi di priorità devono corrispondere a una reale esigenza clinica e non devono essere utilizzate in modo arbitrario. Va precisato che al cittadino, l'operatore offre la prima data disponibile indipendentemente dalla sede che eroga la prestazione nel territorio. Il cittadino può rifiutare la proposta e sceglierne un'altra ma, in questo caso, perde il diritto al tempo d'attesa massimo garantito.

**U** = Urgente: la prestazione va garantita entro 24 ore. Questo codice va utilizzato nei casi di reale rischio per la salute del paziente  
**B** = Breve: la prestazione va eseguita entro 10 giorni dalla prenotazione  
**D** = Differita: la prestazione può essere erogata entro 30 giorni dalla prenotazione  
**P** = Programmabile: la prestazione può essere erogata entro 90 giorni.

Questa Azienda, per migliorare l'accessibilità dei cittadini per alcune prestazioni, ha avviato – come da indicazioni regionali - l'apertura di servizi di diagnostica in orari serali prefestivi e festivi.

La pubblicazione dei tempi di attesa, secondo le indicazioni della Regione Veneto, viene aggiornata con cadenza trimestrale nel sito internet [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it).

### Come prenotare

L'utente può prenotare recandosi personalmente agli sportelli CUP oppure telefonando al Call center. Vi sono prestazioni - come alcune prestazioni di Radiologia o quelle di secondo livello non prescrivibili dal medico di famiglia, che si prenotano presso i Servizi che le erogano.

Ad esclusione di alcuni specifici esami, i prelievi vengono effettuati senza prenotazione, presso i punti prelievo.



### Tempi di attesa per gli interventi chirurgici di area oncologica

La Regione del Veneto ha anche stabilito i tempi massimi per gli interventi chirurgici correlati alle classi di priorità che sono: Classe A: 30 giorni; Classe B: 60 giorni; Classe C: 90 giorni; Classe D: 180 giorni; Classe E per i casi clinici che non causano alcun dolore, disfunzioni, o disabilità, da trattare entro 12 mesi. Gli interventi di chirurgia correlati al trattamento di una neoplasia maligna (primaria, secondaria, in situ) sono inseriti nella classe di priorità A, anche nel caso di intervento chirurgico ambulatoriale.

### Ticket

Il ticket è la quota di partecipazione alla spesa stabilita dal Servizio Sanitario Nazionale per ogni prestazione. Vi è inoltre una quota addizionale sulle impegnative per gli utenti non esenti, che si basa sul reddito del nucleo familiare:

- reddito del nucleo familiare fino a 29.000 € lordi: quota fissa di 5 €
- reddito del nucleo familiare superiore ai 29.000 € lordi: quota fissa di 10 €

Infine, gli utenti non esenti che accedono in Pronto Soccorso e che vengono dimessi con codice bianco (e ammessi al triage con codice bianco o verde) pagano una quota fissa di 25 € e il ticket sulle eventuali prestazioni eseguite. Tale quota non è dovuta per gli assistiti di età inferiore ai 14 anni.

Il ticket massimo da pagare per ogni impegnativa è di 36,15 € (a cui si aggiunge l'eventuale ticket per la quota fissa di 10 o 5 €). Ogni impegnativa può contenere richieste di prestazioni di un'unica branca specialistica (es. solo radiologia, solo laboratorio analisi, solo ortopedia, ecc.). In ogni impegnativa si possono specificare al massimo 8 prestazioni, che scendono a 6 per la medicina fisica riabilitativa e a 4 per l'odontoiatria.

### Esenzione dal ticket

I cittadini che appartengono a particolari categorie o che rientrano in determinate fasce di età e reddito hanno diritto ad esenzioni totali o parziali. Solo il medico prescrittore può certificare tale diritto specificando nell'impegnativa il codice di esenzione.

Su [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it) sono elencate le esenzioni previste.

### Come pagare il ticket

Il pagamento del ticket deve essere eseguito prima di effettuare la prestazione. E' possibile pagare:

- on line accedendo all'apposita sezione Servizi on line in home page del sito [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it),
- presso i riscuotitori automatici, con tessera sanitaria magnetica,
- presso gli sportelli cassa nelle diverse sedi aziendali

Con la tessera sanitaria è possibile visualizzare le prenotazioni ancora da pagare inserendo la tessera nelle macchine riscuotitrici presenti nelle strutture dell'Azienda Ulss.

La tessera permette inoltre di ottenere servizi sanitari anche nei paesi dell'Unione Europea.





### **Ritiro dei referti**

Il servizio che eroga la prestazione indicherà la sede e la data per ritirare il referto. Il referto deve essere ritirato entro 30 giorni, pena il pagamento per intero della prestazione usufruita, anche se è esente.

### **Disdetta**

L'utente che non intende più effettuare una visita o un esame deve disdire la prenotazione con un anticipo di tre giorni per le visite e di cinque giorni per gli esami strumentali.

L'utente che non ha disdetto deve pagare il ticket anche se esente.

Per disdire è necessario fornire gli estremi della prenotazione:

- recandosi presso qualsiasi sportello di prenotazione nei giorni e orari di apertura;
- telefonando al servizio di prenotazioni telefoniche;
- seguendo le specifiche modalità del distretto di riferimento come specificato su [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it).

Ulteriori informazioni su: [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it)



## IMPEGNI E PROGRAMMI

Nel triennio 2018-2020 l'Azienda è principalmente impegnata a raggiungere i seguenti obiettivi, coerentemente con le indicazioni regionali e le esigenze locali:

### 1 – Appropriatelyzza delle prestazioni

È necessario proseguire nel migliorare l'appropriatelyzza delle prestazioni erogate a livello ospedaliero, ambulatoriale, dell'assistenza protesica e farmaceutica anche attraverso il coinvolgimento dei medici di famiglia e l'applicazione di nuovi percorsi diagnostici, terapeutici e assistenziali

### 2 - Revisione dell'organizzazione aziendale

Dar seguito all'applicazione dell'Atto Aziendale coerentemente con la programmazione regionale e dell'Azienda Zero, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza dell'intera organizzazione

### 3 – Rispetto e governo dei tempi di attesa secondo le indicazioni regionali

Ciò riguarda le prestazioni di specialistica ambulatoriale, gli interventi chirurgici e le attese presso i Servizi di Pronto soccorso

### 4 - Prevenzione e promozione della salute

Mantenere elevata l'adesione agli screening oncologici e alle vaccinazioni

### 5 – Controllo dei costi e perseguimento dell'obiettivo di bilancio

Le normative nazionali e regionali impongono il monitoraggio attento dei costi e il raggiungimento dell'equilibrio di bilancio. Tale obiettivo interessa trasversalmente tutte le strutture

### 6 – Sviluppo dell'informatizzazione

Sviluppare un sistema informativo integrato, partecipare a progetti regionali finalizzati (tra cui il Fascicolo Sanitario Elettronico), sviluppare nuove tecnologie che semplificano i percorsi dei cittadini

### 7 – Accredimento istituzionale, qualità e sicurezza del paziente

Monitoraggio a seguito dell'accrimento istituzionale

### 8 - Umanizzazione dei servizi e soddisfazione dell'utenza

Favorire iniziative e percorsi per la soddisfazione dell'utenza nell'ambito dell'umanizzazione dei servizi e della presa in carico dei pazienti. Avviare azioni che garantiscano la continuità assistenziale fra ospedale e territorio, migliorino l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, favorendo la comunicazione e la trasparenza.

I risultati sul raggiungimento di tali obiettivi sono descritti nella relazione annuale sulla performance, pubblicata su [www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it) nella sezione "Amministrazione trasparente".

Azienda Ulss 6 Euganea  
via E. degli Scrovegni, 14  
35131, Padova

[www.aulss6.veneto.it](http://www.aulss6.veneto.it) • [urp@aulss6.veneto.it](mailto:urp@aulss6.veneto.it)