



CARTA DEI SERVIZI



ASSn6
FRIULI
OCCIDENTALE

Presentazione

In questi anni, le modificazioni demografiche, sociali ed epidemiologiche richiedono un costante adeguamento dei servizi sanitari, sia nella tipologia di prestazioni sia nelle modalità di erogazione, con un'attenzione sempre più stringente sul corretto uso delle risorse, sull'appropriatezza, sulla qualità dei servizi.

Il quadro dell'offerta e della domanda sanitaria è dunque profondamente mutato rispetto a come si era tradizionalmente abituati a conoscerlo e continua rapidamente a cambiare. Cambia anche l'impegno dei singoli operatori nell'utilizzo di strumenti innovativi atti a rispondere sempre e comunque ai bisogni dei cittadini, nell'esclusivo interesse della loro salute. L'impegno di tutti gli operatori dell'Azienda Sanitaria non sarebbe comunque sufficiente a fornire servizi di qualità senza l'attenzione e la partecipazione attiva delle figure centrali del sistema: i cittadini stessi.

Questa edizione della Carta dei Servizi contiene le informazioni essenziali sull'assetto dell'Azienda, secondo un formato facilmente consultabile da cittadini, istituzioni ed associazioni che vogliano conoscere l'organizzazione dell'offerta di servizi territoriali a livello provinciale. Per la sua strutturazione, la Carta dei Servizi si rivolge prevalentemente a enti, istituzioni, operatori qualificati, mentre per il singolo utente sono previste altre più snelle modalità informative che vanno da opuscoli monotematici sui principali servizi, a locandine sulle modalità di accesso e sui tempi di attesa delle varie prestazioni, alle pagine web.

La Carta dei Servizi costituisce inoltre la continuazione di un dialogo attraverso il quale l'Azienda intende informare, guidare e coinvolgere i cittadini nelle scelte che riguardano la loro salute, proponendo e promuovendo il miglioramento della qualità dei servizi. In tal senso, per la sua redazione sono stati coinvolti gli operatori dei servizi sanitari interessati, le Associazioni di Volontariato e di Promozione Sociale che operano a livello di Area Vasta e le Associazioni di Tutela dei Consumatori iscritte ai registri regionali e nazionali presenti sul territorio provinciale e regionale.

Nella speranza che questo impegno editoriale risulti un utile strumento di informazione e di comunicazione, confidiamo comunque nella collaborazione di tutti per ricevere suggerimenti e proposte al fine di fornire un servizio che ponga sempre più al centro dell'organizzazione di quest'Azienda la persona ed i suoi bisogni.

Il Direttore Generale
dott. Fabio Samani



PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA e PRINCIPI FONDAMENTALI

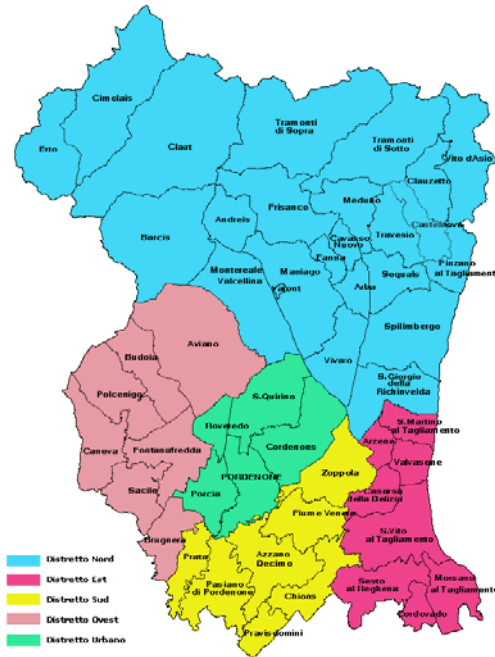
Carta dei servizi - ASS6

Ufficio Relazioni Con il Pubblico



IL TERRITORIO

L'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale" è stata istituita nel gennaio del 1995 a seguito dell'accorpamento di 4 USL (n. 9 "Sanvittese", n. 10 "Maniaghese-Spilimberghese", n. 11 "Pordenonese", n. 12 "Livenza"), ha una popolazione (al 31.12.2010) di circa 315.309 abitanti distribuiti su 2.273,22 Km^q di superficie e comprende i seguenti comuni:



Andreis, Arba, Arzene, Aviano, Azzano Decimo, Barcis, Brugnera, Budoia, Caneva, Casarsa della Delizia, Castelnovo del Friuli, Cavasso Nuovo, Chions, Cimolais, Claut, Clauzetto, Cordenons, Cordovado, Erto e Casso, Fanna, Fiume Veneto, Fontanafredda, Frisanco, Maniago, Meduno, Montereale Valcellina, Morsano al Tagliamento, Pasiano di Pordenone, Pinzano al Tagliamento, Polcenigo, Porcia, Pordenone, Prata di Pordenone, Pravisdomini, Roveredo in Piano, Sacile, San Giorgio della Richinvelda, San Martino al Tagliamento, San Quirino, San Vito al Tagliamento, Sequels, Sesto al Reghena, Spilimbergo, Tramonti di Sopra, Tramonti di Sotto, Travesio, Vajont, Valvasone, Vito d'Asio, Vivaro, Zoppola.

LA FINALITÀ

L'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale", in base alla normativa vigente, è dotata di personalità giuridica pubblica, di autonomia organizzativa, amministrativa, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica. La sua missione nonché la sua organizzazione e funzionamento, sono descritti nell'Atto aziendale.

La missione aziendale consiste nell'assicurare le funzioni di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione ai cittadini della provincia di Pordenone, secondo gli standard di assistenza sanitaria e sociosanitaria definiti a livello regionale. L'intento è quello di far raggiungere alla popolazione il più elevato livello possibile di salute, intesa come condizione di benessere fisico, mentale e sociale e non soltanto come assenza di malattia.

L'Azienda può assumere anche la gestione di attività e di servizi socio-assistenziali su delega da parte dei Comuni in base alla normativa vigente, assicurando i livelli di assistenza previsti alle persone singole ed alle famiglie attraverso una rete integrata di prestazioni sanitarie, socio-sanitarie e sociali, finalizzate a promuovere la qualità della vita e a prevenire, eliminare e ridurre le condizioni di bisogno e di disagio derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali, difficoltà psicorelazionali e condizioni di non-autonomia.

L'Azienda promuove iniziative al fine di instaurare proficui rapporti con le istituzioni, le comunità locali, le autorità civili, militari e religiose, le associazioni di volontariato, le rappresentanze dei lavoratori, delle categorie economiche e produttive, della popolazione in generale al fine di raccordare e potenziare i collegamenti fra tutti i possibili attori del contesto sociale coinvolti, nell'obiettivo di far vivere più a lungo i cittadini e di garantire loro la migliore qualità della vita.

L'Azienda garantisce ai residenti l'erogazione dei livelli essenziali di assistenza tramite convenzioni o in forma diretta attraverso le proprie strutture:

- i **Distretti Sanitari**;
- i **Dipartimenti Territoriali** (attività inerenti la prevenzione, le dipendenze la salute mentale);
- il **Coordinamento Sociosanitario**.

Per ulteriori informazioni, indirizzi, numeri di telefono, orari di apertura al pubblico:

www.ass6.sanita.fvg.it
- URP -
Tel. 0434 369988
E-mail. urp@ass6.sanita.fvg.it

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, ceti, religione, ed opinioni politiche. Viene garantita parità di trattamento tra le diverse aree geografiche e le diverse categorie di utenza.

Imparzialità

Il comportamento degli operatori nell'erogazione del servizio è improntato a criteri di obiettività, imparzialità e neutralità.

Continuità

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzione. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, l'organizzazione aziendale adotta tutte le misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Diritto di scelta

L'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

Partecipazione

All'utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio pubblico anche attraverso le Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti.

Efficacia

Le strutture aziendali e tutti gli operatori sono impegnati nello sviluppo permanente dell'efficacia della loro azione nel presidiare la salute della comunità.

Efficienza

Tutte le strutture operano alla luce del principio di efficienza, che significa impiego ottimale delle risorse disponibili finalizzato al raggiungimento del massimo risultato.

LA VISIONE

La visione aziendale può essere sintetizzata nel CREARE SALUTE, due parole da utilizzare come acronimo per ricordare i seguenti dodici concetti essenziali attorno ai quali ogni operatore deve potersi ritrovare, ed operare di conseguenza, nell'espletamento delle attività affidate.

Conoscenza: gli operatori dell'Azienda devono sapere, saper fare e saper essere. Questo si traduce in una costante ricerca di miglioramento attraverso l'aggiornamento professionale ed il confronto.

Responsabilità: tutti i soggetti che operano all'interno dell'Azienda, persone e gruppi, devono assumere la responsabilità del proprio agire, rendendo conto delle proprie azioni.

Equità: l'Azienda assicura equità e imparzialità, in modo che tutti i cittadini abbiano uguali opportunità d'accesso alle prestazioni, ai servizi e agli strumenti che l'Azienda mette a disposizione, in relazione ai bisogni.

Appartenenza: l'Azienda ritiene essenziale sviluppare il senso di appartenenza che significa sentirsi parte attiva di un'organizzazione in termini di valori e linguaggi condivisi, di comportamenti collaborativi e di condivisione delle scelte strategiche e delle loro applicazioni; a tal fine opera per creare un ambiente di lavoro sano, sereno e stimolante, capace di esaltare le potenzialità di ognuno e di attrarre professionisti di eccellenza.

Relazione: la relazione costante di ogni professionista nei rapporti con gli altri operatori interni ed esterni, pur nel rispetto della responsabilità clinica e organizzativa di ciascuno, è il modus operandi ordinario promosso all'interno dell'Azienda. Esso mira a stimolare l'approccio multidisciplinare e multiprofessionale, la comprensione reciproca, il rispetto delle opinioni altrui e la ricerca di stili di comunicazione appropriati. Relazione è anche la ricerca delle sinergie, attraverso diverse forme di aggregazione, con le varie istituzioni locali e regionali, con gli attori sociali ed economici e con i cittadini, la promozione di integrazioni con le altre realtà provinciali e regionali secondo logiche di rete e la ricerca di collaborazioni con i principali erogatori per ottimizzare l'integrazione delle attività di promozione della salute.

Eccellenza: l'Azienda, tramite professionisti costantemente tesi ad operare al meglio secondo i parametri accettati internazionalmente, favorisce l'innovazione e lo sviluppo, mirando a raggiungere l'eccellenza nell'assistenza, ricercando l'efficacia, l'appropriatezza, la sicurezza e promuovendo l'accessibilità ai servizi sanitari e la continuità dei processi.

Sicurezza: l'Azienda garantisce la sicurezza del personale attraverso azioni ed investimenti tesi a migliorare le condizioni di lavoro e la sicurezza degli utenti attraverso la continua revisione dei processi, con il fine di prevenire gli errori o minimizzarne gli effetti e perseguire i massimi livelli di qualità possibili.

Ambiente: l'Azienda salvaguarda l'ambiente in cui opera. Ciò si traduce in una costante valutazione sulle modalità con le quali vengono fatti gli investimenti ed in un'attenzione ai consumi, nonché nella costante attenzione al decoro delle proprie strutture.

Legalità: il rispetto della legalità, come indice di rettitudine di sistema, costituisce il prerequisito irrinunciabile di ogni azione. L'Azienda opera nel rispetto delle norme vigenti ed ogni operatore assicura la correttezza individuale e si adopera, in base alla funzione ricoperta, per segnalare o superare le situazioni potenzialmente illegittime.

Umanità: l'Azienda pone al centro di tutte le sue azioni la persona, valorizzando l'unicità di ogni individuo nella sua interezza, garantendo pari opportunità, evitando ogni forma di discriminazione e rispettando i valori, i credo religiosi, le differenze di genere.

Trasparenza: le decisioni assunte ad ogni livello rispettano i criteri di trasparenza e ciò vale sia per gli atti amministrativi prodotti dalle diverse direzioni, che devono favorire la corretta informazione degli operatori, sia nel rapporto con l'utenza che comporta l'adeguata informazione di ogni individuo in modo da metterlo nelle condizioni di effettuare scelte consapevoli.

Efficienza: gli sprechi sono spesso insiti nel modello organizzativo adottato. Una loro rivisitazione costante con l'intento di superare la frammentazione e di razionalizzare le modalità di erogazione dei servizi pone le basi per recuperare risorse da destinare allo sviluppo delle funzioni più utili ai cittadini.

L'ORGANIZZAZIONE

Le attività dell'Azienda si articolano su due livelli: quello strategico e quello operativo che si realizza attraverso i Distretti Sanitari (5), i Dipartimenti Territoriali (3), il Coordinamento Sociosanitario.

Il livello strategico: composizione e funzioni

Il governo delle attività è svolto dalla Direzione Aziendale che è composta dal Direttore Generale, dal Direttore Amministrativo, dal Direttore Sanitario, dal Coordinatore Socio sanitario.

Al **Direttore Generale** competono tutti i poteri della gestione aziendale nonché la rappresentanza legale dell'Azienda. Egli assicura il regolare funzionamento dell'Azienda, rispondendo alla Regione del proprio mandato nell'ambito della programmazione regionale e degli indirizzi espressi dagli organismi di riferimento istituzionale.

Il **Direttore Amministrativo** è responsabile della vigilanza sulla legittimità degli atti amministrativi dell'Azienda e della predisposizione degli atti di esclusiva competenza del Direttore generale. Il Direttore amministrativo coordina le strutture amministrative ai fini dell'integrazione delle stesse e dell'uniformità dei processi di gestione delle procedure e fornisce il necessario supporto giuridico, economico e tecnico ai fini dell'assunzione degli atti di competenza dei dirigenti, anche in riferimento agli adempimenti in merito alla trasparenza aziendale (D.lgs. 150/09).

Il **Direttore Sanitario** è responsabile del governo clinico complessivo aziendale inteso come insieme organizzato delle attività volte ad assicurare la qualità clinica delle prestazioni erogate, nonché il loro costante miglioramento. Egli è altresì responsabile della direzione ai fini organizzativi ed igienicosanitari delle strutture sanitarie, assicurando il coordinamento e l'integrazione delle Strutture operative dell'Azienda.

Il **Coordinatore Sociosanitario** coadiuva il Direttore Generale nella determinazione delle politiche aziendali finalizzate all'erogazione delle prestazioni sociali e sociosanitarie e supporta i direttori di distretto nella "governance" delle funzioni ad alta integrazione relative a minori e

famiglia, lavoro, reti territoriali e abitare sociale.

**Sede della Direzione dell'Azienda:
Pordenone in Via Vecchia Ceramica, 1
Tel. 0434 369917
Fax 0434 523011
E-mail: dg@ass6.sanita.fvg.it
PEC: ass6pn.protgen@certsanita.fvg.it
Sito web: www.ass6.sanita.fvg.it**

LE STRUTTURE AZIENDALI

Carta dei servizi - ASS6

Ufficio Relazioni Con il Pubblico

I DISTRETTI SANITARI

L'Azienda è organizzata in 5 Distretti Sanitari: Nord, Sud, Est, Urbano, Ovest, che coincidono con gli ambiti socio assistenziali territoriali.

Il Distretto è una struttura dell'Azienda che assicura tutte le attività assistenziali rivolte alla persona o alla collettività, ad eccezione degli interventi ospedalieri.

In particolare il Distretto garantisce le seguenti attività:

- valutazione ed interpretazione della domanda/bisogno dei cittadini, anche attraverso forme di partecipazione e di cittadinanza attiva;
- programmazione, implementazione e verifica delle attività territoriali sanitarie e sociosanitarie;
- compartecipazione con gli Enti locali, con le strutture residenziali per persone non autosufficienti, e con gli altri soggetti pubblici e privati coinvolti nelle politiche di welfare;
- continuità assistenziale e presa in carico del cittadino mediante la produzione diretta o tramite l'acquisto di servizi e prestazioni da altri soggetti pubblici e privati;
- accesso ai servizi ed alle prestazioni sanitarie e sociali ad elevata integrazione sociosanitaria secondo criteri di equità e di appropriatezza;
- gestione coordinata dell'assistenza di base: medici di medicina generale (MMG) e pediatri di libera scelta (PLS), assistenza infermieristica e riabilitativa domiciliare e residenziale.

I Distretti sanitari al loro interno, sono articolati nelle seguenti aree di attività:

- **Amministrativa** (Cup, assistenza sanitaria di base, assistenza protesica e riabilitativa, integrativa regionale);
- **Cure primarie** (PUA, servizio infermieristico domiciliare, Hospice, servizio di riabilitazione domiciliare, assistenza farmaceutica distrettuale, Ospedale di Comunità, R.S.A);
- **Specialistica ambulatoriale;**
- **Medicina di base e continuità assistenziale** (medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, servizio di continuità assistenziale);
- **Area materno infantile** (Consultorio familiare, Neuropsichiatria Infantile, Servizio Adozioni).

Nel territorio del Distretto vengono anche erogate attività di altre strutture operative aziendali, quali:

- **Dipartimento di Prevenzione** (Vaccinazioni, certificazioni, servizi veterinari);
- **Dipartimento di Salute Mentale** (Centri di Salute Mentale (CSM), strutture di accoglienza);
- **Dipartimento per le Dipendenze** (Ser.T., Alcologia).

A livello distrettuale sono presenti anche attività gestite dal Coordinamento Sociosanitario su delega dei Comuni della Provincia di Pordenone quali: moduli residenziali per disabili, centri diurni e strutture residenziali.

Per ulteriori informazioni, indirizzi, numeri di telefono, orari di apertura al pubblico:

www.ass6.sanita.fvg.it
– URP –
Tel. 0434 369988
E-mail. urp@ass6.sanita.fvg.it

I DIPARTIMENTI TERRITORIALI

I Dipartimenti Territoriali sono 3:

- il Dipartimento di Prevenzione
- il Dipartimento di Salute Mentale
- il Dipartimento per le Dipendenze

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE

Il Dipartimento di Prevenzione è la struttura operativa dell'Azienda che garantisce la tutela della salute collettiva perseguendo obiettivi di promozione della salute e prevenzione delle malattie e delle disabilità attraverso azioni volte ad individuare e rimuovere le cause di nocività e di malattia di origine ambientale, umana ed animale. La sua missione è garantire la tutela della salute delle comunità locali, fornendo una risposta unitaria ed efficace alla domanda di salute, perseguendo in particolare le strategie di promozione della salute e di stili di vita sani; prevenzione degli stati morbosi acuti e cronici; il benessere animale e la sicurezza alimentare ai fini della tutela della salute della popolazione.

Il Dipartimento di Prevenzione è articolato in strutture organizzative specificamente dedicate a:

- Igiene e Sanità Pubblica
- Igiene degli Alimenti e della Nutrizione
- Prevenzione e Sicurezza degli Ambienti di Lavoro
- Medicina Legale e Sportiva
- Servizio Veterinario

DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE

È una struttura operativa dell'Azienda preposta alla promozione e tutela della salute mentale. Svolge attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione del disagio psichico e del disturbo mentale.

Il Dipartimento di Salute Mentale si articola in:

- n. 6 Centri di Salute Mentale (C.S.M.) di cui 3 aperti 24 ore;
- n. 1 Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (S.P.D.C.);
- n. 1 Centro per i Disturbi Alimentari;
- una rete di strutture residenziali.

DIPARTIMENTO PER LE DIPENDENZE

È una struttura operativa aziendale organizzata per offrire risposte di tipo preventivo, terapeutico e riabilitativo a persone con problemi di dipendenza da droghe, alcol e fumo.

Collabora con le altre strutture aziendali (Distretti, Dipartimento di Prevenzione, Dipartimento di Salute Mentale) e con i servizi sociali dei Comuni, al fine di garantire la continuità terapeutica e lo sviluppo di programmi di reinserimento sociale e lavorativo delle persone con dipendenza (droga, alcol).

Il Dipartimento per le Dipendenze si articola in:

- Servizio per le Tossicodipendenze (Ser.T.);
- Servizio di Alcologia.

Per ulteriori informazioni, indirizzi, numeri di telefono, orari di apertura al pubblico:

www.ass6.sanita.fvg.it
– URP –
Tel. 0434 369988
E-mail. urp@ass6.sanita.fvg.it

IL COORDINAMENTO SOCIO-SANITARIO

Il Coordinamento Sociosanitario è articolato in tre aree:

- **welfare di comunità,**
- **abitare sociale,**
- **integrazione/inclusione lavorativa.**

Il Coordinamento sociosanitario gestisce e organizza, su delega dei Comuni della Provincia di Pordenone, i servizi e gli interventi rivolti alle persone con disabilità e alle loro famiglie. Svolge anche attività di carattere sociale, educativo, assistenziale con l'obiettivo di favorire al massimo l'integrazione sociale in ogni fase e contesto di vita del cittadino con disabilità. Interagisce con gli altri servizi socio-sanitari e riabilitativi del territorio per favorire l'integrazione tra sociale e sanitario e per la realizzazione di progetti personalizzati tesi alla valorizzazione delle competenze e risorse dei singoli soggetti e delle famiglie.

Gli ambiti specifici di attività sono:

- l'organizzazione e gestione dei Servizi diurni e residenziali per persone con disabilità;
- il coordinamento degli interventi di inclusione socio lavorativa anche attraverso la gestione del Servizio Integrazione Lavorativa (SIL);
- la promozione di interventi e politiche per l'abitare sociale;
- lo sviluppo di progetti sperimentali e forme innovative di organizzazione ed erogazioni di servizi socio sanitari.

L'accesso per la presa in carico avviene di norma tramite segnalazione da parte delle Équipes Multidisciplinari del Distretto (EMDH) di appartenenza della persona con disabilità, da parte dei Servizi socio-sanitari territoriali e di Enti Privati.

Per ulteriori informazioni, indirizzi, numeri di telefono, orari di apertura al pubblico:

www.ass6.sanita.fvg.it
- URP -
Tel. 0434 369988
E-mail: urp@ass6.sanita.fvg.it

QUALITÀ

Carta dei servizi - ASS6

Ufficio Relazioni Con il Pubblico

GLI IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei cittadini/utenti per migliorare la qualità dei servizi offerti sono ricompresi nelle seguenti aree:

Informazione e comunicazione

Diffusione di informazioni sui servizi e le attività aziendali attraverso l'utilizzo congiunto di più strumenti e canali in relazione alle caratteristiche delle varie fasce di utenza:

- Presenza di sportelli URP (Ufficio per le Relazioni con il Pubblico) in tutte le strutture distrettuali e dipartimentali;
- Presenza di materiale informativo sui principali servizi sanitari nelle sedi di erogazione e negli sportelli URP;
- Diffusione di notizie di pubblica utilità attraverso la stampa e le televisioni locali;
- Implementazione del sito internet aziendale con informazioni sulle modalità di erogazione dei principali servizi offerti dall'Azienda;
- Attivazione di sportelli dedicati a particolari fasce di utenza;
- Segnaletica adeguata all'esterno e all'interno delle strutture aziendali per orientare e informare l'utenza;
- Cartellino di riconoscimento per tutto il personale dell'Azienda a diretto contatto con l'utenza.

Accessibilità ai servizi

- Apertura dei propri uffici al pubblico in fasce orarie antimeridiane e pomeridiane;
- Ricettività delle strutture in termini di accoglienza (parcheggi, eliminazione di barriere architettoniche);
- Semplificazione della modulistica nei contenuti e nel linguaggio e sempre più disponibile on line;
- Mediazione linguistica per operatori e utenti nel corso dell'erogazione dei servizi sanitari;
- Rispetto dei tempi massimi di attesa concordati a livello di Area Vasta per le principali prestazioni specialistiche ambulatoriali;

- Ampliamento e gestione dei progetti e dei relativi percorsi individualizzati di inserimento al lavoro per persone disabili.

Prestazioni Alberghiere

- Confortevolezza e accoglienza negli ambienti dedicati all'attesa;
- Disponibilità in tutte le strutture residenziali (RSA) di telefoni pubblici e mobili ad uso dei ricoverati;
- Disponibilità nelle sale comuni di televisori, ad uso dei ricoverati
- Possibilità per i ricoverati nelle strutture residenziali di scegliere il menù, tra quelli proposti, prenotandolo il giorno precedente;
- Distribuzione dei pasti principali in orari più vicini alle abitudini dei ricoverati (pranzo ore 12, cena ore 18)

Prevenzione e promozione della salute

L'attività è indirizzata ad azioni nelle aree: incidenti stradali, domestici, infortuni sul lavoro, rischi ambientali, fumo, alimentazione, vaccinazioni, screening, attraverso:

- Coinvolgimento dei Distretti, dei Medici di Medicina Generale, dei Pediatri di Libera Scelta;
- Coordinamento con le altre Aziende Sanitarie regionali;
- Promozione di interventi educativi nella Scuola e nell'ambito dei comparti produttivi e nella stessa azienda;
- Attivazione di gruppi di auto-mutuo aiuto;
- Organizzazione di campagne vaccinali (antinfluenzale, epatite B, morbillo-rosolia-parotite, ecc.) e mantenimento degli attuali livelli di copertura per l'antipertossica e per le vaccinazioni obbligatorie;
- Attuazione degli screening per la prevenzione del carcinoma della cervice uterina, della mammella e del colon retto secondo le indicazioni del programma regionale.

Tutela e Partecipazione

- Applicazione del regolamento di Pubblica Tutela per garantire una puntuale e capillare raccolta e gestione delle segnalazioni dell'utenza;
- Formazione del personale addetto ai rapporti con l'utenza;
- Indagini in ambienti diversi e su tematiche specifiche (aspetti relazionali, cura e assistenza, ristorazione, comfort, tempi di attesa, ecc.) per rilevare il livello di gradimento dell'utenza in ordine ai servizi erogati;

- Coinvolgimento delle Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti dei consumatori nell'ambito, soprattutto, della diffusione di informazioni sui servizi sanitari alla popolazione e sui corretti stili di vita.

Qualità Tecnico - Professionale

L'insieme delle azioni finalizzate a selezionare e fornire al cittadino le prestazioni che hanno dato prova di essere le più idonee per ogni specifico problema, si articola nei seguenti punti:

- Formazione-informazione:

promozione di attività formative specifiche per operatori sanitari (medici, infermieri, fisioterapisti, ecc.) finalizzate all'apprendimento di tecniche e procedure cliniche aggiornate;

- Analisi di efficacia/appropriatezza degli interventi sanitari:

per identificare il grado di rispondenza dei servizi erogati agli standard di riferimento internazionale e avviare azioni di miglioramento nelle aree critiche;

- Sviluppo di linee guida:

in particolare, per patologie croniche che interessano una parte rilevante della popolazione (es. ipertensione arteriosa, scompenso cardiaco, riabilitazione, ecc.).

- Iniziative di accreditamento:

attivazione dei programmi di accreditamento istituzionale per le strutture ambulatoriali e avvio degli interventi di adeguamento ai requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici.

Gli interventi e le azioni sopra descritte rientrano, prevalentemente, nella programmazione e pianificazione aziendale e vengono periodicamente valutate dalle strutture competenti (Programmazione e Controllo di Gestione – Organismo Indipendente di Valutazione OIV).



MECCANISMI DI TUTELA E DI PARTECIPAZIONE

Carta dei servizi - ASS6

Ufficio Relazioni Con il Pubblico



TUTELA

L'Azienda per i Servizi Sanitari n.6 "Friuli Occidentale" garantisce la funzione di tutela degli utenti e promuove gli interventi per il miglioramento della qualità dei servizi e l'adeguamento alle esigenze dei cittadini attraverso i seguenti strumenti:

- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP);
- il Regolamento di Pubblica Tutela;
- il Regolamento dei Diritti e dei Doveri degli Utenti;
- la Carta dei Diritti del Bambino.

UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico è la struttura che cura le funzioni di progettazione, realizzazione e coordinamento delle attività relative alla comunicazione esterna/interna ed alla valutazione della qualità percepita dei servizi.

In particolare, l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, attraverso le proprie articolazioni presenti nelle strutture territoriali, garantisce principalmente:

- l'informazione sui servizi, sui tempi e le relative modalità di accesso;
- la partecipazione dei cittadini, anche tramite le loro Associazioni e gli Organismi di Tutela;
- il rispetto dei diritti e dei doveri degli utenti;
- la valutazione della qualità percepita dagli utenti e dagli operatori, attraverso l'utilizzo di appositi strumenti e tecniche;
- la ricezione e la gestione di segnalazioni, suggerimenti, reclami per disfunzioni o disservizi riscontrati nel rapporto con i servizi aziendali.

Le segnalazioni di disservizio possono essere presentate all'U.R.P. tramite:

- contatto diretto o telefonico;
- lettera, fax o e-mail;
- modulo prestampato presente in tutte le sedi aziendali;
- sito internet.

Sede Centrale:

via della Vecchia Ceramica,1 - 33170 Pordenone
Orario: da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30
Telefono: 0434 369988 - Fax: 0434 523011
E-mail: urp@ass6.sanita.fvg.it -

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

ART. 1 - Finalità della tutela

L'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale" (ASS6) riconosce come uno dei suoi impegni prioritari la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questi fini si avvale della collaborazione degli utenti dei suoi servizi ai quali il presente regolamento riconosce due livelli di tutela.

ART. 2 - Soggetti che possono chiedere la tutela

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi erogati dall'ASS6, direttamente o tramite parenti, affini o attraverso gli organismi di tutela dei diritti degli utenti o le associazioni di volontariato.

ART. 3 - Ambito di applicazione

La tutela si esplica mediante il diritto dei soggetti di cui all'art. 2 di presentare osservazioni, opposizioni o reclami contro gli atti dell'Azienda Sanitaria o i comportamenti dei suoi dipendenti che negano o limitano il diritto alla fruibilità delle prestazioni o pongano in essere comportamenti lesivi del rispetto umano e dei diritti dell'utente come cittadino. Sono pertanto irricevibili le segnalazioni che fuoriescano dagli ambiti di cui al comma 1.

ART. 4 - Strumenti della tutela

La tutela degli utenti nell'ambito dell'Azienda Sanitaria viene garantita tramite:

- l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) e le sue articolazioni periferiche (primo livello di tutela);
- il Tavolo Conciliativo e la Commissione Mista Conciliativa (secondo livello di tutela).

TITOLO I PRIMO LIVELLO DI TUTELA

ART. 5 - Modalità con cui è richiesta la pubblica tutela

La tutela può essere richiesta dai soggetti aventi diritto tramite:

- lettera in carta semplice indirizzata al Direttore Generale dell'Azienda o al Responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP);
- apposito modello sottoscritto dall'utente, disponibile presso l'URP e le sue articolazioni periferiche;
- segnalazione telefonica o via fax all'URP o alle sue articolazioni periferiche. La segnalazione telefonica può essere raccolta a viva voce dall'operatore che, al fine di verificare l'attendibilità dell'interlocutore, lo pregherà di riagganciare dopo essersi fatto dare le generalità e il numero di telefono e lo richiamerà immediatamente per raccogliere la segnalazione;
- colloquio con gli operatori dell'URP e conseguente compilazione dell'apposito modello che l'utente sottoscriverà.

Nei casi di particolare gravità e delicatezza l'operatore valuterà l'opportunità di acquisire la segnalazione verbale in presenza di un testimone.

ART. 6 - Termini di richiesta della tutela

L'esposto o la segnalazione devono essere inoltrati, di norma, entro 15 giorni dal giorno in cui il segnalante ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 3 mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

ART. 7 - Procedure per la raccolta e gestione delle segnalazioni

7.1. Oggetto

L'iter gestionale delle segnalazioni è diverso a seconda della casistica di seguito riportata:

Caso A)

- quando la segnalazione contiene aspetti inerenti la singola Struttura Operativa in cui è stata raccolta, il Responsabile della rispettiva struttura o il relativo referente URP, provvede a fornire un riscontro all'utente nei termini indicati al successivo punto 7.3.2. (Tempi di risposta all'utenza)

Caso B)

- quando la segnalazione non riguarda la struttura ricevente, il Responsabile della stessa coadiuvato dal proprio referente URP provvede ad inoltrarla entro 3 giorni alla struttura competente, che procederà, secondo quanto esposto per il caso A, ad istruire e definire il reclamo entro i termini indicati al successivo punto 7.3.2. (Tempi di risposta all'utenza)

Caso C)

- quando la segnalazione presenta una intrinseca difficoltà di soluzione e implica l'analisi di problemi di rilevanza aziendale rispetto ai quali il Responsabile di Struttura Operativa ritiene di non essere competente a predisporre una definizione del reclamo, la segnalazione va inviata all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico - Sede Centrale -, che provvederà a formalizzare il riscontro all'utente a firma del Direttore Generale.

Caso D)

- quando la segnalazione non contiene le generalità del segnalante (anonima) è opportuno prenderla in considerazione al fine di verificarne la fondatezza e coglierne spunti per utili riflessioni sul possibile miglioramento della qualità del servizio.

7.2. Soggetti

I soggetti coinvolti nella procedura di raccolta e gestione delle segnalazioni sono rappresentati dal personale URP costituito da:

- il responsabile e gli operatori dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico;
- il personale referente delle articolazioni periferiche dell'URP operante presso le singole Strutture Operative.

7.3. Tempi

7.3.1. - di raccolta delle segnalazioni

La raccolta delle segnalazioni deve avvenire con la maggiore sollecitudine possibile, al fine di favorire una risposta quanto più tempestiva possibile, anche nell'ottica di un'attenzione al miglioramento della qualità del servizio.

7.3.2. - di risposta all'utenza

A seconda della complessità sottesa alla segnalazione, l'operatore URP può procedere a:

- a) risolvere il caso immediatamente o entro 24 ore, se la segnalazione raccolta è di agevole soluzione;
- b) istruire il percorso di risposta e, sulla base degli elementi in possesso, formulare la risposta all'utente entro 15 giorni, se la segnalazione necessita di una breve istruttoria;
- c) istruire il percorso di risposta e trasmetterla all'utente entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, qualora per l'istruttoria i 15 giorni di cui al punto b) non risultassero sufficienti, in quanto la segnalazione, pur non presentando complesse problematicità, richiede necessariamente l'acquisizione di pareri e/o di altri elementi. Solo se l'istruttoria e la relativa definizione del reclamo richiedono un tempo superiore ai 30 giorni, è necessario comunicare all'utente i motivi del ritardo, il termine entro il quale si prevede la definizione del reclamo ed il nome dell'operatore a cui rivolgersi (nota interlocutoria).

La lettera di risposta all'utente, nei casi sopra descritti b) e c), è sottoscritta dai Responsabili delle Strutture Operative aziendali o dai Responsabili delle singole funzioni da essi delegati, salvo i casi delle segnalazioni di ordine sovrastrutturale le cui definizioni sono sottoscritte dal Direttore Generale (art. 7, punto 1, caso C).

7.3.3. - di invio all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

I Responsabili delle Strutture Operative, coadiuvati dai propri referenti URP, sono tenuti ad inviare tempestivamente alla sede dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico copia delle segnalazioni e dei relativi riscontri forniti all'utenza, affinché il responsabile URP possa monitorare costantemente le segnalazioni e presidiare la relativa procedura, nonché elaborare una loro classificazione ed individuare le aree critiche nelle quali promuovere interventi per migliorare la qualità del servizio.

ART. 8 - Informazione all'utente della possibilità di attivare ulteriori livelli di tutela

Nella lettera di risposta all'utente è necessario risulti dichiarato quanto segue:

- che l'avvenuta presentazione all'Azienda Sanitaria di osservazioni od opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di eventuali impugnative in via giurisdizionale, ai sensi del comma 5° , art. 14, D.Lgs. 502/92 come risulta modificato dal D.Lgs. 517/93;
- che l'utente, se non si ritiene soddisfatto della definizione del reclamo, può chiedere il riesame del reclamo da parte di un tavolo conciliativo o alla Commissione Mista Conciliativa (art. 9 e seguenti), inviando la relativa

documentazione all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico. Il riesame può essere richiesto, entro 15 giorni decorrenti dal ricevimento della risposta, direttamente dall'interessato o tramite le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti, e deve essere supportato da adeguata e congrua motivazione.

TITOLO II SECONDO LIVELLO DI TUTELA

ART. 9 - Commissione Mista Conciliativa

La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello ed è presieduta da una persona, esterna all'Amministrazione.

Finalità dell'organismo è quella di gestire e risolvere le controversie, mediante procedure conciliative, al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alla prestazione sanitaria, al fine di contribuire al loro superamento.

ART. 10 - Compiti della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione Mista Conciliativa ha il compito di:

- riesaminare i casi oggetto di esposto o segnalazione, qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della definizione del reclamo e abbia comunicato la sua insoddisfazione, con i relativi motivi, all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, entro 15 giorni dalla comunicazione della risposta di prima istanza;

- esaminare i casi che hanno per oggetto segnalazioni di disservizio, pervenute all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico tramite le Associazioni di Volontariato e/o gli Organismi di tutela, rispetto ai quali sia già stata esperita la procedura di prima istanza e siano stati descritti i motivi di insoddisfazione della risposta ricevuta.

Spetta alla Commissione Mista Conciliativa la valutazione circa l'ammissibilità delle istanze ed in particolare, la congruità della motivazione addotta dall'utente che si sia dichiarato insoddisfatto della risposta ottenuta dopo aver esperito il primo livello di tutela.

La Commissione può chiedere chiarimenti e fornire pareri e indicazioni sui criteri adottati dall'Azienda per rispondere alle istanze degli utenti.

ART. 11 - Casi oggetto di esame della Commissione Mista Conciliativa

I casi oggetto di esame da parte della Commissione devono riguardare:

- aspetti relazionali
- aspetti di umanizzazione
- aspetti legati all'informazione
- aspetti legati alla tempistica
- aspetti alberghieri
- aspetti legati alle strutture e alla logistica
- aspetti burocratico - amministrativi

Non costituiscono oggetto di esame da parte della Commissione i casi relativi ad aspetti tecnico - professionali.

ART. 12 - Composizione della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione è composta da 3 componenti:

- un Rappresentante della Direzione Regionale della Sanità e delle Politiche Sociali, che funge da Presidente;
- un Rappresentante delle Associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini, individuato in modo da assicurare la migliore rappresentatività;
- un Rappresentante dell'Azienda Sanitaria.

Il componente che rappresenta l'Azienda viene designato dal Direttore Generale. Nelle designazioni e nelle nomine vanno indicati i nominativi dei supplenti di ciascuno dei componenti della Commissione, ad eccezione del Presidente.

La Commissione dura in carica 5 anni e decade con la nomina di un nuovo Direttore Generale.

Le funzioni di segreteria organizzativa sono espletate dal Responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e, in caso di sua assenza/impossibilità, dal referente URP della Struttura Operativa in cui si è verificato il caso sottoposto all'esame della Commissione.

L'Azienda mette a disposizione le risorse necessarie al funzionamento della Commissione.

ART. 13 - Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa

La Commissione è attivata dal Responsabile dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, che provvede a trasmettere al Presidente tutta la documentazione relativa all'istruttoria già svolta.

Il Presidente può richiedere all'URP eventuali integrazioni alla documentazione ricevuta e quindi convoca la Commissione, inviando ai componenti l'ordine del giorno ed il relativo materiale, con almeno 7 giorni di preavviso.

In sede di Commissione il Presidente relaziona sul caso e, se la questione risulta chiarita sufficientemente in tutti i suoi aspetti, la Commissione assume le decisioni relative. Nel caso in cui, invece, fosse ritenuto necessario un'ulteriore approfondimento di istruttoria, la Commissione dà all'URP disposizioni in merito e può anche richiedere, nella riunione successiva, l'audizione, congiunta o separata, delle persone ritenute utili alla definizione della questione, tra le quali:

- l'autore della segnalazione, anche assistito dall'organismo di tutela o dall'associazione di volontariato che lo assiste, ovvero il rappresentante dell'organizzazione di volontariato che ha segnalato il problema;
- i responsabili delle strutture interessate dalla segnalazione e/o i soggetti coinvolti nei comportamenti lamentati;
- i rappresentanti delle Associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini operanti nell'area in cui si è verificato il caso in esame;
- esperti i cui pareri sia ritenuto necessario acquisire.

La Commissione, di norma entro 45 giorni dall'avvio della nuova istruttoria, formula le proprie conclusioni, che, nei limiti del possibile, si impegna a raggiungere in maniera unanime.

Ogni anno il Presidente della Commissione predisponde una relazione sulla attività svolta, con particolare riferimento ai casi risolti e a quelli che non hanno trovato soluzione. Tale relazione, previa approvazione da parte della Commissione, è inviata al Direttore Generale ed alla Direzione Regionale della Sanità e delle Politiche Sociali.

I componenti della Commissione sono tenuti al rispetto della riservatezza ed a considerare sottoposti al segreto professionale tutti i dati e le notizie di cui vengono a conoscenza nel corso o in conseguenza dell'attività inerente la Commissione.

La partecipazione ai lavori della Commissione non dà luogo a compensi o a gettoni di presenza e, per dipendenti dell'Azienda, avviene in orario di servizio; al Presidente della Commissione compete il trattamento di missione.

ART. 14 - Il pronunciamento della Commissione Mista Conciliativa

Entro 15 giorni dall'adozione della decisione da parte della Commissione, il Presidente la trasmette, tramite l'URP, al richiedente e all'organismo di

tutela o all'associazione di volontariato che lo ha eventualmente assistito, ovvero all'organizzazione di volontariato che ha segnalato il problema, nonché al Direttore Generale dell'Azienda per i Servizi Sanitari.

La decisione della Commissione deve indicare se essa è stata presa all'unanimità o meno dei Componenti; in quest'ultima evenienza, il Componente che ha espresso un parere difforme può evidenziare, di seguito alla decisione, le proprie motivazioni.

Il Direttore Generale, viste le indicazioni fornite dalla Commissione, entro 15 giorni comunica, tramite l'URP, alla Commissione ed al ricorrente, nonché al Responsabile della struttura interessata, le eventuali azioni e/o procedure necessarie per la soluzione del caso o il superamento del problema rilevato.

Qualora il Direttore Generale, per qualunque motivo, ravvisi l'opportunità di non aderire alla decisione della Commissione Mista Conciliativa, deve in ogni caso comunicare, tramite l'URP, al Presidente della Commissione Mista Conciliativa e ai soggetti ricorrenti, i motivi della mancata adesione.

CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI UTENTI

DIRITTI

Dignità ed equità

La persona che accede ai servizi dell'Azienda ha diritto di essere accolta, assistita e curata con premura, attenzione ed equità. Le attività amministrative e sanitarie sono erogate nel rispetto delle dignità e delle convinzioni filosofiche e religiose della persona e nell'osservanza della riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

La persona ha diritto di essere sempre individuata con il proprio nome e cognome nel contesto di un rapporto improntato a cordialità e disponibilità, senza atteggiamenti di inappropriata confidenzialità e nel rispetto della sofferenza e del pudore.

Le persone morenti hanno diritto di avere accoglienza, assistenza, terapie mediche multidisciplinari di elezione e di supporto, in risposta al bisogno psicologico, sociale e spirituale sia in ambiente ospedaliero che territoriale.

Informazione

La persona che accede ai servizi dell'Azienda ha diritto di essere in ogni modo agevolata nella conoscenza delle prestazioni erogate e delle relative modalità di accesso. Ha, inoltre, il diritto di poter identificare gli operatori dell'azienda con i quali entra in contatto. A tal fine, ogni dipendente è munito di idoneo tesserino di riconoscimento.

La persona ha diritto di ottenere dal sanitario che lo ha in cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta, alla relativa prognosi, nonché ai possibili effetti collaterali di questa. Tuttavia ognuno può manifestare la volontà di non essere informata sulla diagnosi o sugli esiti delle procedure diagnostiche purché formalizzi tale volontà per iscritto indicando, altresì, le eventuali persone a cui devono essere fornite le informazioni predette.

Consenso informato

Nessuna persona può essere sottoposta a trattamenti sanitari senza concedere il proprio consenso informato, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo delle prestazioni sanitarie possa comportare pericolo per la salute della persona medesima. A tal fine, la persona ha diritto a ricevere

informazioni complete, aggiornate e comprensibili sulle procedure diagnostiche, sugli interventi e sulle terapie proposte, nonché sui relativi rischi, disagi, effetti collaterali ad essi collegati e sulle possibili alternative. Gli esercenti la podestà parentale o i tutori hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni al fine di esprimere il consenso informato nel caso in cui le prestazioni debbano essere erogate, nei confronti di persone da costoro tutelate.

La persona ha diritto di essere adeguatamente informata prima di venire inserita in un programma di studio o di ricerca clinica o farmacologica ed ha la facoltà di esprimere liberamente il proprio rifiuto.

Le persone hanno il diritto di interrompere la cura in qualsiasi fase del processo clinico assistenziale e di essere informate sulle possibili conseguenze derivanti dalla loro scelta, che viene registrata sulla documentazione clinica e sottoscritta da loro stesse.

Continuità assistenziale

In caso di ricovero presso le strutture sanitarie la persona ha diritto ad avere assicurata la continuità assistenziale, sia in fase di accoglimento che in fase di dimissione.

A tal fine la persona ha diritto che si realizzi il coordinamento tra gli operatori sanitari del territorio (Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, Infermieri, Fisioterapisti, ecc.) e quelli della struttura di ricovero (Ospedale, RSA).

La persona ha inoltre il diritto ad avere individuato, a cura degli operatori, il percorso assistenziale più idoneo ai suoi bisogni, anche attraverso l'attivazione ed il coordinamento di strutture più appropriate sia all'interno che all'esterno dell'Azienda.

Partecipazione

La persona che accede ai servizi dell'Azienda ha diritto di presentare in ogni forma reclami, che devono essere gestiti nel rispetto dei tempi previsti dalla norma, e ad avere un riscontro in merito agli stessi. Analogamente, ha il diritto di formulare suggerimenti ed informazioni utili al miglioramento della qualità dei servizi.

Privacy

La persona ha diritto al trattamento dei dati sensibili nel rispetto della normativa vigente. A tal fine, al primo contatto con l'organizzazione sanitaria viene informata attraverso apposita modulistica sui propri diritti e le viene richiesta la sottoscrizione al consenso per il trattamento dei dati. La mancata sottoscrizione impedisce l'erogazione delle prestazioni sanitarie richieste.

La persona ha diritto al rispetto della privacy durante l'esecuzione di visite e procedure mediche. L'organizzazione si impegna a ricercare e realizzare le soluzioni più idonee a garantire la riservatezza della persona in ogni ambito.

Protezione

Le persone più indifese, come bambini, anziani, disabili e pazienti in coma, hanno diritto di ricevere idonea protezione da parte delle strutture di diagnosi e cura ospedaliere e territoriali, ovunque esse siano assistite. Tutte le persone che hanno accesso alle strutture di assistenza dell'Azienda hanno diritto di essere protette da qualsiasi forma di aggressione fisica.

Sollievo dal dolore

Le persone che accedono alle strutture dell'Azienda hanno diritto ad essere sottoposte a valutazione e trattamento del dolore in caso di necessità.

Rispetto del minore

L'Azienda si impegna ad applicare e rispettare la Carta dei Diritti del Bambino.

DOVERI

Rispetto

La persona che accede ai servizi dell'Azienda deve avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti di altre persone e collaborare con il personale dell'Azienda. È tenuta, altresì, al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture, nonché all'osservanza delle indicazioni relative all'utilizzo di apparecchi telefonici e al divieto di fumare nei locali aziendali.

La persona che accede alle strutture dell'Azienda ha il dovere di attenersi alle disposizioni che regolano l'accesso e l'organizzazione delle strutture medesime. La persona è tenuta a mantenere rapporti corretti e civili con gli operatori sanitari con cui viene a contatto.

Responsabilità

La persona ha il dovere di fornire al personale sanitario che lo richiede, informazioni complete e precise sul proprio stato di salute, che permettano un'approfondita valutazione delle sue condizioni ed un'adeguata programmazione della sua assistenza. Ha, altresì, il dovere di segnalare per

iscritto il rifiuto di effettuare determinate pratiche sanitarie o il ricovero. La persona che accede ai servizi dell'Azienda deve rispettare gli appuntamenti fissati o in caso d'impossibilità deve tempestivamente disdirli al fine di un miglior utilizzo delle risorse.

CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO

1. Il diritto alla salute

L'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale" si impegna alla promozione della salute del bambino fin dall'epoca prenatale, con interventi educativi e di assistenza durante gravidanza, parto e primi mesi di vita in cui sarà favorito il sereno inserimento del neonato nella famiglia e promosso l'allattamento naturale. Saranno attuati interventi di educazione sanitaria con particolare riguardo a nutrizione, igiene personale e ambientale, prevenzione di malattie infettive e incidenti e per favorire stili di vita salubri finalizzati anche a prevenire patologie croniche nella vita adulta.

Sarà infine posta grande attenzione, in tutte le fasi d'età, dalla nascita all'adolescenza, alla tutela della salute mentale, all'inserimento scolastico e in comunità e alla progressiva autonomia e maturazione dei giovani, che andranno favoriti nel libero accesso ai servizi. Saranno svolti interventi di educazione sanitaria anche per la prevenzione delle dipendenze e del disagio psichico e sociale.

2. Il diritto a un'assistenza "globale"

I sanitari terranno conto del contesto di vita e della globalità dei problemi del bambino e opereranno in sintonia tra loro, con la famiglia, le comunità e tutte le strutture sanitarie, sociali ed educative esistenti nel territorio.

3. Il diritto alla qualità delle cure

Il personale si impegna all'aggiornamento permanente delle proprie competenze tecniche, sanitarie e culturali e a fornire cure fondate sulle più recenti evidenze scientifiche e su linee guida consigliate da società scientifiche nazionali ed internazionali.

Nel caso le risorse non consentano di far fronte a particolari esigenze del bambino sarà dovere dei sanitari indirizzare la famiglia presso altre strutture con competenze adeguate. Sono garantite le migliori prestazioni sanitarie possibili a tutti i minori, senza alcuna distinzione di sesso, razza, colore, lingua, religione, opinione politica, reddito, condizione legale, sociale o sanitaria del bambino o dei suoi genitori.

Particolare attenzione verrà anzi prestata a tutti i bambini con problemi complessi e/o difficile e sporadico accesso ai servizi sociosanitari.

4. Il diritto alla propria identità e alla privacy

Ogni bambino ha il diritto di essere identificato con il proprio nome (non con un numero o la propria patologia) e al rispetto del pudore e della propria sensibilità e riservatezza con particolare attenzione soprattutto verso gli adolescenti.

Il personale rispetterà gli obblighi professionali e di legge riguardanti il segreto professionale e il trattamento dei dati sensibili concernenti la privacy.

5. Il diritto di essere ascoltati e resi partecipi

Il personale instaurerà con il bambino e la famiglia rapporti improntati sul rispetto, la collaborazione e l'informazione riguardo ogni aspetto della salute e delle cure. Tempo e spazi adeguati devono essere predisposti per l'ascolto dei problemi di bambini e famiglie.

Il linguaggio usato dovrà essere comprensibile e adeguato all'età e alla cultura del bambino e dei familiari.

L'Azienda promuove il miglioramento della qualità delle cure anche coinvolgendo famiglie e associazioni di volontariato, mettendo a disposizione l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e impegnandosi a valutare periodicamente il proprio operato con programmi di sorveglianza epidemiologica e dei principali indicatori di salute della popolazione.

L'Azienda favorisce, altresì, con la partecipazione delle famiglie e della rete dei servizi sociali e sanitari, la costruzione e la diffusione di una cultura che riconosca all'età evolutiva competenza e capacità ad esprimere i bisogni e, che di conseguenza, appronti risposte rispettose della specificità e soggettività del bambino e dell'adolescente.

6. Il diritto di essere informati

Il personale si impegnerà a chiarire modalità, vantaggi, svantaggi, eventuali alternative e rischi di ogni tipo di cura, specie di quelle più complesse.

Sarà ricercato il consenso informato e la partecipazione attiva della famiglia e del bambino, che perlomeno dai 6 anni in poi ha crescenti capacità e diritti di essere coinvolto nelle scelte che lo riguardano.

7. Il diritto all'autonomia nelle cure

Il bambino affetto da patologie complesse, croniche o ricorrenti sarà aiutato ad apprendere una gestione quanto più possibile autonoma e consapevole dei propri problemi.

8. Il diritto a interventi meno invasivi e dolorosi e di non essere separati dai familiari

Il personale ha il dovere di minimizzare tutte le fonti di ansia, stress e

dolore anche scegliendo, a parità di efficacia, gli interventi meno invasivi. Particolare attenzione sarà posta alla prevenzione e terapia del dolore, anche nei bambini più piccoli e incapaci di esprimersi verbalmente. In caso di ricovero è opportuno che tutti i bambini siano accolti in strutture pediatriche assieme ad un familiare e siano assistiti da personale specializzato nelle cure all'infanzia e nel sostegno anche psicologico dei genitori.

9. Il diritto di essere assistiti dal proprio medico

Il ricorso ai ricoveri deve essere ridotto al minimo indispensabile, favorendo piuttosto l'assistenza domiciliare.

Ogni bambino ha il diritto di essere assistito dal proprio medico di fiducia e l'Azienda si impegna a creare le condizioni per cui ogni bambino possa disporre del proprio pediatra di base. Tutti i sanitari collaboreranno in armonia con il pediatra/medico del bambino per favorire la massima continuità, organicità ed efficacia della comunicazione e delle cure.

10. Il diritto di essere protetti da ogni forma di violenza fisica e psichica

Il personale sanitario ha il mandato di fornire ai minori tutto l'appoggio necessario per prevenire e individuare ogni forma di violenza fisica e psichica compresi il maltrattamento, la violenza sessuale, l'abbandono, lo sfruttamento.

Per ottemperare alle norme di legge a tutela dei minori e in ogni altro caso di necessità, le suddette situazioni vanno segnalate tempestivamente alle autorità e/o ai servizi sociosanitari competenti.

PARTECIPAZIONE

UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico promuove la partecipazione dell'utenza alla gestione del miglioramento della qualità dell'offerta dei servizi attraverso varie modalità:

- indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza a seguito di prestazioni sanitarie ambulatoriali o amministrative. Ogni cittadino potrà esprimere il proprio giudizio sulla qualità delle prestazioni ricevute attraverso la compilazione di appositi questionari.

Gli aspetti più significativi che vengono testati, sono quelli relativi all'umanizzazione/personalizzazione del rapporto tra utente e operatore dell'Azienda, all'informazione sulle prestazioni, ai tempi di attesa e al comfort offerto. Queste indagini afferiscono alla qualità percepita dall'utente e saranno progressivamente estese a tutte le tipologie di prestazione offerte;

- segnalazioni e suggerimenti da parte degli utenti o delle Associazioni che li rappresentano. La "voce" dell'utenza costituisce una risorsa fondamentale per individuare le aree maggiormente critiche nelle quali promuovere e attivare azioni di miglioramento della qualità;

- concessione di spazi alle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei consumatori all'interno delle proprie strutture per l'espletamento delle proprie attività;

- conferenza dei servizi per valutare l'andamento della qualità dei servizi.

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

Si chiama "Amministrazione Trasparente" la nuova sezione del sito internet dell'Azienda per i Servizi Socio sanitari n. 6 "Friuli Occidentale" dedicata alla libera consultazione, da parte dei cittadini, delle informazioni che riguardano l'organizzazione e l'attività dell'ente, consultabili direttamente, senza alcuna necessità di essere identificati tramite nome utente e password. Le informazioni pubblicate sono in continuo aggiornamento secondo le disposizioni del D.lgs. n. 33 del 14 marzo 2013, relativo al "Riordino

della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

Il principio della trasparenza, inteso come accessibilità totale alle informazioni che riguardano l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, è stato affermato dal citato D. Lgs. n. 33/2013, il cui obiettivo è favorire un controllo diffuso da parte del cittadino sull'operato delle istituzioni e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

La pubblicazione dei dati in possesso delle pubbliche amministrazioni intende incentivare la partecipazione dei cittadini per i seguenti scopi:

- assicurare la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche quantitative e qualitative, nonché le modalità di erogazione
- prevenire fenomeni corruttivi e promuovere l'integrità
- sottoporre al controllo diffuso ogni fase del ciclo di gestione della performance per consentirne il miglioramento.

Il Responsabile per la trasparenza è la dr.ssa Carmen Schweigl

Le segnalazioni relative alla mancata pubblicazione di atti o documenti previsti dal D. Lgs. 33/2013 sul sito Amministrazione Trasparente dovranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica al Responsabile della Trasparenza:

[dott.ssa Carmen Schweigl](#)

via della Vecchia Ceramica , 1 - 33170 Pordenone

Tel. 0434/369844 - Fax 0434/523011

e-mail: ass6pn.protgen@certsanita.fvg.it

Il titolare del potere sostitutivo in caso di ritardo o manca risposta da parte del responsabile della trasparenza è il Direttore Generale:

[dott. Fabio Samani](#)

Tel. 0434/369917 - Fax 0434/523011

e-mail: dg@ass6.sanita.fvg.it

RIFERIMENTI UTILI

Carta dei servizi - ASS6

Ufficio Relazioni Con il Pubblico

ASSOCIAZIONI A CARATTERE PROVINCIALE

Associazione Famiglie Diabetici della Provincia di Pordenone (A.D.)

Via Montereale, 24 c/o Azienda Ospedaliera - 33170 - Pordenone

Tel. - Fax 0434 368012 -

Associazione Ansia, Panico e Agorafobia Onlus (A.P.A.)

Via De Paoli, 19 - 33170 - Pordenone

Tel. - Fax 0434 20042 - Cell. 3668732117 - associazione.apa.pn@virgilio.it

Associazione Provinciale Pordenonese Emodializzati (APPED)

Via Montereale, 24 - c/o Azienda Ospedaliera - 33170 - Pordenone

Tel. 0434 979821 - Cell. 328 8649304 - pierovidotto@gmail.com

Associazione Nazionale Donne Operate al Seno (A.N.D.O.S.)

Via Piave, 54 c/o Centro Anziani Torre - 33170 - Pordenone

Tel. 0434 40729 - Cell. 331 3501010

Associazione Erika Forever Onlus

Via dei Masi, 18 - 33077 - Sacile

Tel. - Fax 0434 780721 - Cell. 340 6610408

Associazione Italiana Tutela Salute Mentale – Onlus (AITSAM)

Sezione di Pordenone Via de Paoli, 19 - 33170 - Pordenone

Tel. 0434 21286 - Fax 0434 20042 - Cell. 333 4379461

Associazione Italiana Sclerosi Multipla (A.I.S.M.)

Via Nogaredo, 82 - 33084 - Cordenons

Tel. 0434 45131

Associazione Familiari Alzheimer Pordenone (AFAP)

Largo Cervignano, 19/B - 33170 - Pordenone

Tel. - Fax 0434 181616 - Cell. 349 8059606 - info@alzheimer-pordenone.org

Associazione Nuovo Paradigma Onlus

Via Vecchia Ceramica, 1 - 33170 Pordenone

Cell. 335 8239500 - info@nuovoparadigma.it

Associazione Parkinsoniani Pordenone - l'Aquilone Onlus

Via Anello del Sole, 265 - 33074 - Fontanafredda

Tel. - Fax 0434 997918 - aquilone@parkinson-pn.it

Associazione Donne Operate al Seno (ANDOS)

Corso Roma, 54 - 33097 - Spilimbergo

Tel. 0427 2385-926054

Associazione Down Friuli Venezia Giulia

Via Concordia Sagittaria, 7 c/o Casa dello Studente - 33170 – Pordenone
Tel. 0434 933116 - lodovico.sonego@aliceposta.it

Associazione “Il Noce” Onlus

Via Vittorio Veneto, 45 - 33072 - Casarsa Della Delizia
Tel. 0434 870062

Associazione Famiglie Diabetici del Sanvitese

Via Falcon Vial, 12 c/o pres. osped. - 33078 - S. Vito al Tagliamento
Cell. 348 3819200

Associazione Laringectomizzati Regione Friuli Venezia Giulia Onlus

Via Montereale, 24 c/o Azienda Ospedaliera - 33170 - Pordenone
Tel. 0427 779288 - Cell. 3333112325

Associazione Provinciale “Amici del Cuore” (A.P.A.C.)

Viale Montereale, 24 - 33170 - Pordenone
Tel. - Fax 0434 362440

Associazione per l’Autogestione dei Servizi e la Solidarietà (AUSER)

Via Marsure, 11/a - 33170 - Pordenone
Tel. 0434 28070

Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli e Adulti Subnormali (A.N.F.F.A.S.)

Via Tiro a Segno, 3/a - 33170 - Pordenone
Tel. -Fax 0434 366746 - 32547

Associazione Disturbi Alimentari e Obesità (ADAO) Friuli Onlus

Via Don G. Pujatti, 8 - 33080 - Prata di Pordenone
Tel. - Fax 0434 610303 - Cell. 328 4708812

Associazione “Giulia”

Via Rive Villotta di Aviano - 33082 – Aviano
Tel. 0434 661001

Casa del Volontariato Socio Sanitario e dell’ AMA

Via De Paoli, 19 - 33170 - Pordenone
Tel. - Fax 0434 20042 - segreteria@casadelvolontariatopn.org

ASSOCIAZIONI A CARATTERE DISTRETTUALE

DISTRETTO URBANO

Associazione Clubs Alcolisti in Trattamento (A.C.A.T.)

Via Cavalleria, 6 - 33170 – Pordenone

Tel. 0434 550547

Associazione Centro Anziani Onlus

Via delle Risorgive, 3 - 33080 - Porcia

Tel. - Fax 0434 590736

Associazione Italiana Fra Anziani e Volontariato (A.I.F.A.)

Viale Martelli, 32 - 33170 – Pordenone

Tel. 0434 520590 -

Associazione Gruppo per un' Alternativa Socio Politica all'Emarginazione (GASPE)

Via Mameli, 32 - 33170 – Pordenone

Tel. - Fax 0434 542202

Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O.)

Via Montereale, 24 c/o Azienda Ospedaliera - 33170 – Pordenone

Tel. 0434 551940 - avopordenone@alice.it

I Ragazzi della Panchina Onlus

Viale Grigoletti, 11 33170 – Pordenone

Tel. 0434 363217 - info@iragazzidellapanchina.it

Associazione Radio "Voce nel Deserto"

Via Tiepolo, 3 c/o Parrocchia "S. Giuseppe" - 33170 – Pordenone

Tel. 0434 524343 - 28128 - Fax 0434 522261

DISTRETTO NORD

Associazione Club Alcolisti in Trattamento (A.C.A.T.)

Via Umberto I, 1 - 33097 – Spilimbergo

Tel. 0427 40889

Associazione Club Alcolisti in Trattamento (A.C.A.T.)

Via Roma, 11 - 33085 - Maniago

Tel. 0427 71636 – 731464

Associazione Italiana Fra Anziani e Volontariato (A.I.F.A.)

Via Zancan - 33090 – Travesio

Tel. 0427 907702

Circolo del volontario e dell'anziano "Vincenzo Borghese"

Via Mazzini, 10b 33086 - Montereale Valcellina

Tel. 0427 799771

DISTRETTO SUD

Associazione di Volontariato per l'Assistenza all'Anziano e al non Autosufficiente (A.V.A.N.)

Viale Rimembranze, 41/A - 33082 - Azzano Decimo

Tel. 0434 640160 - Fax 0434 420859

Associazione "La Sorgente"

Via Bortolussi, 6 - 33080 - Zoppola

Tel. 0434 97080 - lasorgentezoppola@gmail.com

Associazione "San Pietro Apostolo"

Via Don Bosco, 2 - 33082 - Azzano Decimo

Tel. 0434 640160

Associazione Club Alcolisti in Trattamento (A.C.A.T.-SUD)

Via Stazione, 4 - 33087 - Pasiano di Pordenone

Tel. 0434 625773

DISTRETTO EST

Associazione Italiana Fra Anziani e Volontariato (A.I.F.A.)

Via Piave, 49 - 33079 - Sesto al Reghena

Tel. 0434 688098

Associazione "La Luna" Assistenza ragazzi disabili

Via Zara, 17/2 - 33072 - S. Giovanni di Casarsa (PN)

Tel. 0434 868663

Associazione Club Alcolisti in Trattamento (A.C.A.T.)

Piazza del Popolo, 44/c - 33078 - S. Vito al Tagliamento

Tel. 0434 875396

Associazione Italiana Fra Anziani e Volontariato (A.I.F.A.)

Via Falcon Vial, 12 - 33078 - S. Vito al Tagliamento

Tel. 0434 833647

DISTRETTO OVEST

Associazione Club Alcolisti in Trattamento (A.C.A.T.)

Via Carducci, 18 - 33077 - Sacile

Tel. 0434 781580

Associazione "Radio Palazzo Carli"

Piazza Duomo, 3 - 33077 - Sacile

Tel. 0434 781477

Associazione Nazionale Guariti o Lungoviventi Oncologici (ANGOLO)

Via Roma, 5 c/o Pro Loco - 33081 - Aviano

Tel. 0434 659394

STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Il servizio sociale del comune raccoglie la domanda di accoglimento nelle strutture ed avvia l'iter per l'inserimento in lista d'attesa.

DISTRETTO URBANO

ASP "Arcobaleno"

Via Cervel, 68 - 0434/930440

Natura giuridica: Azienda pubblica servizi alla persona - Posti letto in convenzione:112

ASP "Umberto I"

Piazza della Motta, 12 Pordenone - 0434/1990611

Natura giuridica: Azienda pubblica servizi alla persona - Posti letto in convenzione:106

"Casa Serena" Comune di Pordenone

Via Revedole, 88 Pordenone - 0434/43341

Natura giuridica: Pubblica comunale - Posti letto in convenzione: 243

Casa Comunale per Anziani San Quirino

Via Piazzetta, 4 San Quirino - 0434/91250

Natura giuridica: Pubblica comunale - Posti letto in convenzione: 44

DISTRETTO NORD

ASP Cavasso Nuovo

Via V. Veneto, 91 Cavasso Nuovo - 0427/77248

Natura giuridica: Azienda pubblica servizi alla persona - Posti letto in convenzione: 88

Centro assistenza anziani

Via S. Mauro, 5 Maniago - 0427/701480

Natura giuridica: Pubblica comunale - Posti letto in convenzione: 66

ASP Spilimbergo

V.le Barbacane, 19 Spilimbergo - 0427/2134

Natura giuridica: Azienda pubblica servizi alla persona - Posti letto in convenzione: 204

Casa dell'Emigrante "C.e.A. Carnera"

Via Facchina, 42 Sequals - 0427/93231

Natura giuridica: Pubblica comunale - Posti letto in convenzione: 83

Soggiorno per anziani "Fondazione G. Fabricio"

Via Villa Dote, 17 Clauzetto 0427/80205

Natura giuridica: Privata - Posti letto in convenzione: 14

Residenza polifunz. "La Panoramica"

Via Roma, 10 Pinzano al Tagl.to - 0432/950854

Natura giuridica: Privata - Posti letto in convenzione: 25

DISTRETTO OVEST

Casa di Riposo Comunale

Via Ettore, 4 Sacile - 0434/7361

Natura giuridica: Pubblica comunale - Posti letto in convenzione: 86

Istituzione Casa di Soggiorno Anziani

Via Aldo Moro, 13 Aviano - 0434/97187

Natura giuridica: Pubblica comunale - Posti letto in convenzione: 95

Servizio residenziale sperimentale "Sereni Orizzonti"

Via Monte Cavallo, 76 Aviano - 0434/652552

Natura giuridica: Privata - Posti letto in convenzione: 50

DISTRETTO SUD

Fondazione "Micoli Toscano" e Pensionato "Cav. Brussa"

Via Favetti, 7 Castions di Zoppola - 0434/97187

Natura giuridica: Privata - Posti letto in convenzione: 108

ASP "Solidarietà"

Via XXV Aprile, 42 Azzano Decimo - 0434/640074

Natura giuridica: Azienda pubblica servizi alla persona - Posti letto in convenzione: 84

ASP "Casa Lucia"

Via Roma, 54 Pasiano di Pordenone - 0434/610043

Natura giuridica: Azienda pubblica servizi alla persona - Posti letto in convenzione: 60

DISTRETTO EST

Casa di Riposo Parrocchia dei Santi Vito, Modesto e Crescenzia Martiri

Via Savorgnano, 47 San Vito al Tagl.to - 0434/842511

Natura giuridica: Privata - Posti letto in convenzione: 264

ASP "Daniele Moro"

Via Roma, 27 Morsano al Tagl.to - 0434/697046

Natura giuridica: Azienda pubblica servizi alla persona - Posti letto in convenzione: 113

STRUTTURE SANITARIE CONVENZIONATE

Centri di riabilitazione convenzionati (art. 26 legge 833/1978) per l'erogazione delle prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali

Friuli Riabilitazione (Area riabilitativa)

Via Giosuè Carducci, 9 - 33080 Roveredo in Piano (PN)
Tel. 0434 94497/ 949197 - Fax 0434 94970
friuliriabilitazione@email.it

La Nostra Famiglia

Ist. di ricovero e cura a carattere scientifico "E. MEDEA" (Area riabilitativa)
Via della Bontà, 7 - 33078 San Vito al Tagliamento
Tel. 0434 842711 - Fax 0434 842797-
lanostrafamiglia@sv.lnf.it

Busetto e Pontel -

Studio di fisioterapia e riabilitazione (Area riabilitativa)
Via Molinari, 23 - 33170 Pordenone
Tel. 0434 521127 - Fax 0434 240415
info@fisioterapiabusetto.it

Strutture convenzionate (art. 48 legge 833/1978) per l'erogazione delle prestazioni sanitarie specialistiche e di ricovero

Casa di Cura "S. Giorgio"

(Area diagnosi, cura e riabilitazione)
Via A. Gemelli, 10 - 33170 Pordenone
Tel. 0434 519111
info@clnicasangiorgio.it

AIED - Consultorio familiare

(Area socio assistenziale)
Via del Fante, 26 - 33170 Pordenone
Tel. 0434 366114 - Fax 0434 551545
aied@aiedpn.it

Consultorio Noncello Onlus

Consultorio familiare (Area socio assistenziale)

Via F.lli Bandiera, 40 - 33170 Pordenone

Tel. 0434 28027 - Fax 0434 318186

segreteria@consultoriononcello.it - www.consultoriononcello.it

Bambini e Autismo - Fondazione ONLUS

(Area riabilitativa e sociale)

Via Vespucci, 4/2 - 33170 Pordenone

Tel. 0434 29187 - Fax 0434 52414

segreteria@bambinieautismo.org - www.bambinieautismo.org

Hospice "Via di Natale"

(Area oncologica in fase terminali)

Via Franco Gallini, 1- 33081 Aviano

Tel. 0434 660805 - Fax 0434 651800 -

hospv@tin.it - www.viadinatale.org

Centro Medico Esperia Srl

Centro diagnostico (Radiologia e diagnostica per immagini)

Via Correr, 25 - 33080 Porcia (PN)

Tel. 0434 590222/080045 - Fax 0434 080044

segreteria@centromedicoesperia.it

Diagnostica 53 Srl

Centro diagnostico (Radiologia e diagnostica per immagini)

Viale I Maggio, 65/DE - 33082 Azzano Decimo (PN)

Tel. 0434 640411 - Fax 0434 423815 - Cell. 348 5496683

info@diagnostica53.it - www.diagnostica53.it

Sanisystem - Medical Center

Centro diagnostico (Radiologia e diagnostica per immagini)

Via G. Galilei, 9 - 33170 Pordenone -

Tel. 0434 208215

info@sanisystemsrl.com - www.sanisystemsrl.com

Sommario

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA e PRINCIPI FONDAMENTALI	5
IL TERRITORIO	6
LA FINALITÀ	7
I PRINCIPI FONDAMENTALI	9
LA VISIONE	10
L'ORGANIZZAZIONE	12
LE STRUTTURE AZIENDALI	15
I DISTRETTI SANITARI	16
I DIPARTIMENTI TERRITORIALI	18
IL COORDINAMENTO SOCIO-SANITARIO	20
QUALITÀ	21
GLI IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ	22
MECCANISMI DI TUTELA E DI PARTECIPAZIONE	25
MECCANISMI DI TUTELA E DI PARTECIPAZIONE	26
REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA	28
CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEGLI UTENTI	36
CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO	40
PARTECIPAZIONE	43
RIFERIMENTI UTILI	45
ASSOCIAZIONI A CARATTERE PROVINCIALE	46
ASSOCIAZIONI A CARATTERE DISTRETTUALE	48
STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	51
STRUTTURE SANITARIE CONVENZIONATE	53



Azienda per i Servizi Sanitari n. 6
"Friuli Occidentale"

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico
Via Vecchia Ceramica, 1 - Pordenone
Tel. 0434 369988 Fax 0434 523011

Posta Elettronica Certificata (PEC): Ass6PN.protgen@certsanita.fvg.it

La Carta dei servizi è stata realizzata grazie al contributo di



Takeda Italia Farmaceutici

Ideazione grafica, impaginazione e realizzazione

