



AZIENDA ULSS 6 EUGANEA

CARTA DEI SERVIZI



Organizzazione, principi e programmi



CARTA DEI SERVIZI

Organizzazione, principi e programmi

La Carta dei servizi è il documento con il quale 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 Accoglienza dei reparti o servizi aziendali;
- il Regolamento di pubblica tutela;
- le guide informative di servizi o di attività aziendali;
- il Piano Integrato di Attività e Organizzazione - PIAO
- la Relazione annuale sulla performance;
- il sito internet aziendale 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.

STANDARD DI QUALITÀ

I cittadini e le Associazioni possono esprimere pareri in merito a questa Carta dei Servizi rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, urp@aulss6.veneto.it.

SOCIAL ULSS 6 EUGANEA



Facebook: Ulss6Euganea



Youtube: Ulss6Euganea



Twitter: @Ulss_Euganea



Linkedin: AziendaULSS 6 Euganea



LA MISSIONE DELL'AZIENDA

La Missione dell'Azienda Ulss 6 Euganea è quella di garantire nel proprio territorio le attività inerenti i servizi sanitari e socio-sanitari per mantenere, promuovere e recuperare la salute dei cittadini, in conformità ai livelli essenziali di assistenza Nazionali e Regionali.

Sfoggia l'**Atto aziendale** che enuncia la missione, la visione e i valori di riferimento dell'Azienda su www.aulss6.veneto.it/Atto-Aziendale

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Azienda Ulss 6 Euganea riconosce il diritto alla salute, 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 e 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.

POSSIBILITÀ 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. Inoltre, ha diritto 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 si impegna 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 affinché tutte le attività siano orientate verso l'umanizzazione delle cure per rendere i luoghi 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 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.

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 alcuni doveri che si richiamano principalmente ai valori della convivenza e del rispetto reciproco. Ciò consente a tutti di poter accedere e utilizzare i servizi in maniera equa e a migliorare i servizi erogati.

I DIRITTI

L'Azienda 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:

Diritto all'assistenza

Il cittadino ha diritto a un'appropriata 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.

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.

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.

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.

Vedi il paragrafo "Privacy" a pag.6 e consulta il sito www.aulss6.veneto.it alla pagina dedicata.

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.

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.

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.

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 proposta a un paziente è preceduta da una adeguata informazione a cui segue l'adesione e il suo consenso.

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, 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 di un numero verde: 800 201 301. L'Ufficio è aperto da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 14.00. I cittadini possono anche scrivere un reclamo, un ringraziamento o richiedere una informazione tramite il form on line disponibile nella pagina dedicata all'URP sul sito aziendale: www.aulss6.veneto.it/URP
- **Regolamento Pubblica Tutela:** definisce la procedura per la gestione delle segnalazioni, per l'attività in carico alla Commissione Mista Conciliativa. [Vedi il Regolamento di Pubblica Tutela](#)
- **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 segnalazione scritta. La richiesta di riesame, adeguatamente motivata, deve essere presentata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 15 giorni dal ricevimento della risposta.
- **Conferenza dei Servizi o altre forme di coinvolgimento dei cittadini e del volontariato:** l'Azienda opera per favorire il confronto con i cittadini e le Associazioni di volontariato, sviluppando reti e convenzioni per rafforzare il coinvolgimento e la partnership.
- **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 per rilevare la qualità dei servizi offerti e il grado di soddisfazione dell'utenza promuove e sostiene:
 - Progetto PREMs - Ospedale per rilevare la qualità dei servizi ospedalieri. Il questionario, che si compila on-line, è anonimo e consente di raccontare la propria esperienza.
 - Progetto PREMs - Territorio per una valutazione della qualità delle prestazioni specialistiche effettuate dai pazienti affetti da cronicità.
 Inoltre, i singoli servizi possono avviare ulteriori iniziative per raccogliere il gradimento rispetto all'offerta e sviluppare opportune azioni di miglioramento.
 Anche sul sito aziendale www.aulss6.veneto.it i cittadini possono esprimere in ogni pagina il gradimento e fornire eventuali indicazioni per perfezionare i contenuti.
- **Trasparenza e anticorruzione:** l'Azienda, anche tramite il 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 altri ospiti delle strutture ed evitare affollamenti nelle stanze di degenza
- rispettare il divieto di fumo, a tutela della salute 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 100 Comuni, si estende su un territorio di 2.127 Km² e, al 1 gennaio 2022, conta 930.654 abitanti, con una densità di circa 438 abitanti/Km², risultando così l'Ulss più popolata e con la densità più elevata della Regione.

Indicatori demografici - 31.12.2023	Numero	L'invecchiamento della popolazione è tra i più rapidi dei Paesi maggiormente sviluppati, come dimostra l'andamento dell'indice di vecchiaia, ovvero il rapporto percentuale tra la popolazione con più di 65 anni e la popolazione con meno di 14 anni. La popolazione straniera costituisce l'11% della popolazione residente, in linea con il valore regionale. La maggior parte degli stranieri proviene dall'est Europa e dai Paesi dell'ex Jugoslavia, il 20% da Paesi africani, il 13% da Paesi asiatici.
Superficie (Km ²)	2.127	
Popolazione (anno 2021)	930.654	
Densità (ab/km ²)	438	
Nati vivi	5.700	
Deceduti	9.764	
% Popolazione <=14 anni	12,23%	
% Popolazione >= 65 anni	23,77%	
Indice di vecchiaia	194,4	
Stranieri residenti	102.671	

Il territorio è articolato in cinque distretti: Distretto Padova Bacchiglione, Distretto Padova Terme Colli, Distretto Padova Piovese, Distretto Alta Padovana e Distretto Padova Sud. Sul sito aziendale è possibile verificare il Distretto di appartenenza.

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.

Profilo professionale	Numero	Al 31 dicembre 2022 in Azienda si contano 7.166 dipendenti tra cui 1.089 medici e veterinari, 3.824 infermieri e 1.530 operatori sanitari (OSS e OTAA). Nel corso del 2022 sono entrati 724 nuovi dipendenti a fronte di 726 fuoriuscite. Dal 2020 il personale è comunque cresciuto del 2%.
Dirigenti Sanitari (medici e non)	1.089	
Altri dirigenti dei ruoli tecnico, professionale e amministrativo	43	
Personale infermieristico e tecnico sanitario	3.824	
Personale tecnico del comparto (OTAA, OSS, OAA)	1.530	
Personale amministrativo	680	
TOTALE	7.166	

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 Socio Sanitari. Gli altri organi dell'Azienda sono: Il Collegio sindacale che ha compiti di vigilanza e controllo sull'azione dell'azienda e il Collegio di Direzione, nominato dal Direttore Generale, che concorre al governo delle attività cliniche, partecipa alla pianificazione delle attività, incluse ricerca, didattica, programmi di formazione e propone soluzioni organizzative per l'attuazione dell'attività libero-professionale intramuraria.

LA DIREZIONE

Direttore Generale: Paolo Fortuna

Direttore Amministrativo: Michela Barbiero

Direttore Sanitario: Aldo Mariotto

Direttore dei Servizi Socio Sanitari: Maria Chiara Corti

Per maggiori informazioni: www.aulss6.veneto.it/La-Direzione-Generale

L'organizzazione aziendale si basa sulle seguenti strutture:

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

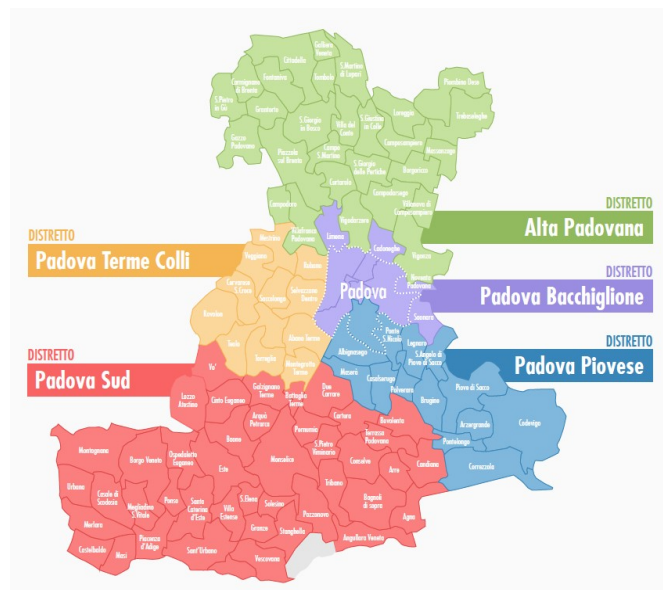


Il Distretto socio-sanitario

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 è organizzato in 26 sedi operative e si occupa di:

- analizzare e valutare i bisogni di salute
- gestire servizi e interventi che rientrano nel livello di assistenza territoriale, con operatori e unità operative proprie o tramite convenzioni con operatori o organizzazioni esterne
- realizzare l'integrazione socio-sanitaria a livello istituzionale, gestionale, professionale e comunitario
- governare i consumi di prestazioni indirette (farmaceutiche, specialistiche ambulatoriali e ospedaliere, protesica), con attività di orientamento del cittadino e piena integrazione, nell'organizzazione distrettuale, della Medicina Convenzionata.



DISTRETTO	N. COMUNI	POPOLAZIONE - 1.1.2022
Alta Padovana	28	257.442
Padova Bacchiglione	5 (Per il Comune di Padova è escluso il quartiere sud-est)	207.961
Padova Terme Colli	11	118.104
Padova Piovese	14 (Per il Comune di Padova solo quartiere sud-est)	168.174
Padova Sud	44	177.175
TOTALE	101	928.856

Le attività distrettuali 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, Dipartimento Salute Mentale.

STANDARD DI QUALITÀ

Con lo **Sportello Amministrativo online** puoi effettuare diverse operazioni senza recarti di persona allo sportello distrettuale.

Si possono richiedere numerosi servizi: la registrazione di nuovo nato al cambio del medico, la proroga del Pediatra fino ai 16 anni alla scelta del medico o pediatra in deroga e ancora la richiesta di copia della Tessera Sanitaria alle Esenzioni.

Le informazioni complete si trovano su: www.aulss6.veneto.it/Sportello-amministrativo-distrettuale



Pediatrati 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, per favorire così lo sviluppo e la diffusione della cultura sanitaria e della conoscenza del Servizio sanitario nazionale.

Nominativi, sedi, orari e telefoni dei medici e dei pediatri di famiglia su:

www.aulss6.veneto.it/index.cfm?action=medici

I medici e i pediatri di famiglia possono partecipare all'erogazione dell'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.



APPROFONDIMENTO - Quanti sono i medici e i pediatri di famiglia?

Nel territorio operano 537 medici di famiglia e 94 pediatri di libera scelta. Nel rispetto degli obiettivi regionali, si consolida la diffusione dei medici di famiglia organizzati in forme associative (sono 130 al 31-12-2022) che consentono al cittadino di trovare sempre un medico di famiglia disponibile dalle 8 alle 20.

Il **Servizio di Guardia Medica** assicura prestazioni sanitarie non rinviabili negli orari notturni, prefestivi 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. Il Servizio è organizzato in sedi territoriali; è gratuito per i cittadini residenti nel Veneto ed è a pagamento per tutti gli altri.

L'accesso agli ambulatori della guardia medica avviene esclusivamente su indicazione medico di guardia a seguito della telefonata.

La guardia medica può:	La guardia medica NON può:
• prescrivere farmaci per terapie non differibili nella quantità sufficiente a coprire un ciclo massimo di tre giorni • rilasciare certificati di malattia, se necessario per un periodo massimo di tre giorni • rilasciare certificati di riammissione al lavoro per lavoratori alimentaristi • proporre un ricovero • constatare un decesso	• fare visite ambulatoriali presso le sedi della Guardia Medica • trascrivere su ricettario prescrizioni di altri medici non convenzionati • fare vaccinazioni; fare o rimuovere punti di sutura • prescrizione di esami strumentali o di visite specialistiche • fare iniezioni per terapia già avviata.



La guardia medica - territori di riferimento e contatti:

Distretto	Telefono	Comuni afferenti
Padova Bacchiglione	049 5496860	Comune di Padova, quartieri: Centro (Centro Storico), Est (Brenta-Venezia, Forcellini-Camin), Sud-Ovest (Armistizio, Savonarola), Nord (Arcella, San Carlo, Pontevigodarzere), Ovest (Brentella, Valsugana), Albignasego, Cadoneghe, Casalserugo, Limena, Maserà, Noventa Padovana, Ponte San Nicolò e Saonara
Padova Terme Colli	049 5495010	Abano Terme, Cervarese Santa Croce, Mestrino, Montegrotto Terme, Rovolon, Rubano, Saccolongo, Selvazzano Dentro, Teolo, Torreglia e Veggiano
Padova Piovese	049 5494830	Comuni di Arzergrande, Brugine, Codevigo, Piove di Sacco, Correzzola, Legnaro, Polverara, Pontelongo e S. Angelo di Piove di Sacco
Alta Padovana	049 5790284	Borgoricco, Camposampiero, Loreggia, Massanzago, Piombino Dese, San Giorgio delle Pertiche, Santa Giustina in Colle, Trebaseleghe, Villa del C.
	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
Padova Sud	049 9598158	Agna, Anguillara Veneta, Arre, Bagnoli di Sopra, Bovolenta, Candiana, Cartura, Conselve, Due Carrare, Terrassa Padovana, Tribano
	0429 51666	Baone, Barbona, Cinto Euganeo, Este, Granze, Lozzo Atestino, Ospedaletto Euganeo, Ponso, Santa Caterina d'Este, Sant'Elena, Sant'Urbano, Vescovana, 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



APPROFONDIMENTO - Conosci le Strutture di ricovero Intermedie?

Sono strutture per permanenze brevi (20-30 giorni), che erogano assistenza continua per degenze a bassa e media intensità. Tali strutture accolgono i pazienti che non possono essere assistiti a domicilio e per i quali è 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 vi sono 6 ospedali di Comunità per un totale di 147 posti letto.
- **Unità Riabilitativa Territoriale (URT):** struttura con obiettivi di assistenza e riabilitazione. Nell'Azienda vi sono 5 URT per un totale di 73 posti letto.
- **Hospice:** struttura residenziale, fa parte della rete dei servizi di cure palliative, offre assistenza a malati in fase avanzata di malattia. Nell'Azienda vi sono 4 Hospice per un totale di 36 posti letto.

Ulteriori informazioni su: www.aulss6.veneto.it/Strutture-Intermedie



I Servizi per la salute mentale sono organizzati in un **Dipartimento di Salute Mentale**, che opera in stretto raccordo con il Distretto socio-sanitario per prevenire, curare e riabilitare ogni forma di patologia psichiatrica. Il Dipartimento di Salute mentale comprende al suo 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.

Come si accede

Il cittadino può rivolgersi direttamente al Centro di Salute Mentale competente per territorio. L'accesso è diretto e non occorre la richiesta del medico.

Il Centro è aperto per almeno 12 ore al giorno dal lunedì al venerdì; nelle ore notturne e nei giorni festivi è garantita l'emergenza attraverso il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura degli ospedali.



PROGETTO - DIVERSAMENTE

Progetto di prevenzione del Dipartimento di Salute Mentale, realizzato in collaborazione con il Comune di Padova, la rete italiana OMS-Città Sane, le Associazioni dei Familiari e il Privato Sociale.

Ogni anno (nel 2022 c'è stata la diciannovesima edizione), nel mese di ottobre, la manifestazione si propone di continuare a costruire un'adeguata percezione sociale, aumentando e sviluppando l'accettazione e la solidarietà attiva verso chi è psichicamente sofferente. Tante le iniziative proposte sia per addetti ai lavori, sia per la cittadinanza tra arte e approfondimenti.

La **Disabilità e Non Autosufficienza** gestisce e coordina gli interventi rivolti a persone con disabilità o non autosufficienti, realizzando progetti personalizzati. Opera in modo integrato con gli altri Servizi socio-sanitari, le Istituzioni, gli Enti del privato sociale e le Associazioni.



APPROFONDIMENTO - Impegnative di cura domiciliare e sostegno al caregiver

L'Impegnativa di Cura Domiciliare (ICD) è un sostegno economico per favorire la domiciliarità delle persone non autosufficienti e disabili, a supporto delle attività di assistenza nella vita quotidiana. Le tipologie di intervento sono sette, mutuamente esclusive, e si rivolgono a utenti con differenziati bisogni di salute.

Informazioni su: www.aulss6.veneto.it/Impegnativa-di-Cura-Domiciliare-ICD

La Regione Veneto ha inoltre previsto dei **sostegni destinati ai "caregiver familiari"**, cioè coloro che svolgono un ruolo di cura e assistenza verso un familiare o convivente non autosufficiente e non in grado di prendersi cura di sé. Tali interventi sono cumulabili con le prestazioni previste dalle impegnative di cura domiciliare, previa valutazione.

Informazioni su: www.aulss6.veneto.it/Sostegno-economico-al-Care-Giver-familiare-di-persone-con-disabilita



Infanzia, Adolescenza, Famiglia e Consultori

L'area dell'infanzia, adolescenza e famiglia comprende i servizi che si occupano di:

- garantire l'assistenza sanitaria e socio sanitaria a donne, minori, coppie e famiglie, per tutelare la maternità, per la procreazione responsabile, per proteggere e curare il minore in stato di abbandono o maltrattato
- promuovere la salute e il benessere dei minori e degli adolescenti sostenendo il ruolo affettivo, educativo e socializzante della famiglia.

In quest'area sono inseriti:

- **Consultori Familiari** che realizzano servizi gratuiti rivolti al singolo, alla coppia e alla famiglia. L'attività dei Consultori Familiari è in ambito ostetrico-ginecologico, psicologico e preventivo e si occupano di:
 - tutelare la salute della donna di ogni età e in particolare durante la gravidanza e nei primi mesi di maternità
 - tutelare la salute e la qualità della vita del bambino durante l'infanzia e nell'adolescenza
 - sviluppare scelte consapevoli e responsabili riguardo alla procreazione e alla genitorialità.
- **Unità Operativa Età Evolutiva** svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura delle problematiche relative ai minori e alle famiglie che necessitano di aiuto in diversi ambiti dello sviluppo, in particolare: linguaggio, disturbi specifici dell'apprendimento, disabilità intellettiva, disturbi emotivi, lievi disturbi della relazione e socializzazione
- **Neuropsichiatria Infantile**, una struttura interdisciplinare che attua percorsi di diagnosi, cura e riabilitazione delle patologie dello sviluppo: neurologiche, psichiatriche, cognitive, relazionali e neuropsicologiche dell'infanzia e dell'adolescenza.

Ulteriori informazioni su: www.aulss6.veneto.it/Servizi-per-la-famiglia-e-linfanzia

Corso di accompagnamento alla nascita

I Consultori organizzano incontri rivolti alle donne in gravidanza (e ai loro partner) residenti nel territorio dell'ULSS 6 Euganea o che intendano partorire in uno dei Punti Nascita della provincia di Padova.

Gli incontri prevedono la presenza di ostetriche, ginecologo, psicologo, assistente sociale, assistente sanitaria e pediatra.

Le donne in gravidanza interessate possono iscriversi compilando il modulo di registrazione disponibile sul sito.



PROGETTO - UFDA - Unità Funzionale Distrettuale Adolescenti

L'Unità Funzionale Distrettuale Adolescenti (UFDA) prende in carico in maniera multidisciplinare preadolescenti, adolescenti, giovani adulti e famiglie in situazioni di disagio psicologico conseguenti o amplificate dalla pandemia Covid-19 e dalle diverse misure di contenimento attuate.

Possono rivolgersi al servizio i giovani tra i 12 e 24 anni, nonché i loro genitori. Anche insegnanti o educatori che vogliono favorire una richiesta di aiuto da parte di un ragazzo o di una ragazza, possono contattare il servizio.

Informazioni su: www.aulss6.veneto.it/UFDA-Unit-Funzionale-Distrettuale-Adolescenti



Il Dipartimento per le Dipendenze (SerD) è organizzato su 6 sedi e segue le persone dipendenti o a rischio di dipendenza da sostanze stupefacenti, alcol, fumo o gioco d'azzardo. I servizi del SerD forniscono informazioni, consulenza, assistenza e trattamenti alle persone con problemi di dipendenza dalle sostanze psicoattive, e alle loro famiglie, per migliorare qualità di vita e ridurre l'incidenza delle patologie correlate, prevenire nei gruppi a rischio l'insorgenza di dipendenze patologiche e promuovere nella popolazione uno stile di vita sano. Alle persone in carico viene garantita la riservatezza e può essere richiesto l'anonimato. L'accesso è diretto senza impegnativa.

STANDARD DI QUALITÀ

Il Dipartimento per le Dipendenze ha attivato ambulatori specializzati per il trattamento del gioco d'azzardo patologico. I giocatori e i loro familiari possono rivolgersi al Ser.T per consulenze, sostegno ed eventuale trattamento. Annualmente viene avviata una campagna di sensibilizzazione. Se pensi di avere un problema con il gioco patologico, contatta il numero verde **800 629 780**



PROGETTO - LoL - Lab on Life

LoL - Lab on Life è un progetto in cui vengono realizzati tre diversi laboratori digitali rivolti agli studenti di classe quarta delle Scuole Superiori e ai loro insegnanti, per educarli a utilizzare al meglio i media e gli strumenti digitali.

LoL propone attività che favoriscono l'alfabetizzazione digitale, accompagnandola con lo sviluppo del pensiero critico e di competenze sociali ed educative.

Informazioni su: www.aulss6.veneto.it/Progetto-LoL-Lab-on-Life

Nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione – PIAO 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 nella sezione "Amministrazione Trasparente".

L'Ospedale

L'Ospedale assicura al proprio bacino d'utenza l'assistenza ospedaliera, secondo livelli di intervento stabiliti dalle norme nazionali e regionali. Svolge questo compito integrandosi 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 nel territorio dell'Ulss 6 operino:

- Presidio Ospedaliero di Rete su 2 sedi, Ospedale di Camposampiero e di Cittadella, con 673 posti letto
- Ospedale di Piove di Sacco, con 194 posti letto

- Presidio Ospedaliero di Rete, Ospedali Riuniti Padova Sud, con 385 posti letto
- Ospedale Nodo di rete monospecialistico riabilitativo: Conselve con 36 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.

Al Pronto Soccorso ha la precedenza il paziente più grave e non chi arriva per primo. Arrivare in ambulanza al Pronto Soccorso non significa essere visitati in tempi più rapidi.

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 ARANCIONE per chi si trova in condizioni stabili, ma con alto rischio evolutivo;
- Codice GIALLO per chi si trova in condizioni stabili con un basso rischio evolutivo;
- 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 definiscono i casi in cui applicare la quota fissa di accesso al Pronto Soccorso e il ticket sulle prestazioni erogate (Delibera di giunta regionale del Veneto n. 1513/2014).

- **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:** 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:** permette 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:** 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:



- 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;
- 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 (DIME) che coordina il circuito che va dalla raccolta delle donazioni nelle diverse tipologie all'assegnazione degli emocomponenti al paziente che ne ha bisogno.
- **Attività ambulatoriale** sono erogate presso i Poliambulatori Ospedalieri e distrettuali o presso specifici Servizi o ambulatori. Si tratta di prestazioni di primo o di secondo livello: generalmente alle prime è possibile accedere con 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 <https://www.aulss6.veneto.it>



APPROFONDIMENTO - Come esprimere la mia volontà alla donazione di organi?

La donazione di organi o tessuti consente di salvare o di migliorare la qualità della vita delle persone in attesa di un trapianto.

Ogni cittadino può esprimere la sua volontà alla donazione di organi e tessuti rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Le dichiarazioni vengono registrate a cura del Coordinamento Trapianti dell'Azienda Ulss 6 Euganea

Per informazioni: segreteria.trapianti@aulss6.veneto.it

STANDARD DI QUALITÀ

- Progetto Preme: i pazienti ricoverati possono esprimere un parere sulla loro esperienza. I risultati dell'indagine sono analizzati per pianificare azioni e interventi di miglioramento.
- Indagine di gradimento on line in alcuni servizi/reparti ospedalieri: Anatomia e istologia patologica, Farmacia Ospedaliera, Medicina Trasfusionale e Radiologia
- Carte di accoglienza costantemente aggiornate e scaricabili dal sito aziendale
- Saletta con televisore in ogni reparto di degenza
- Presenza di spazi ludici nei reparti di Pediatria
- Casse automatiche per i pagamenti
- Presenza di parcheggi rosa per mamme

Nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione – PIAO 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 nella sezione "Amministrazione Trasparente".

Il Dipartimento di Prevenzione tutela la salute della popolazione attraverso attività finalizzate a prevenire le malattie, a migliorare la qualità della vita, a tutelare il benessere degli animali e la sicurezza degli alimenti. Inoltre, realizza progetti mirati a migliorare gli stili di vita della popolazione.

Il Dipartimento di Prevenzione è articolato in:

- 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 Attività motoria.

Le prestazioni che i servizi del Dipartimento di Prevenzione erogano sono diversificate. Per questo la Carta dei Servizi illustra solo alcune delle attività che vengono svolte.

Per una visione completa vai alla pagina dedicata: www.aulss6.veneto.it/Prevenzione

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.



APPROFONDIMENTO - Le vaccinazioni

Il Servizio di Igiene e Sanità Pubblica effettua le vaccinazioni come previsto dalla normativa o dalle campagne in atto.

La vaccinazione è un atto di prevenzione che permette di combattere malattie infettive per le quali non esistono terapie specifiche o, se esistono, non sono del tutto efficaci e in grado di evitare pericolose complicazioni. Gli esiti di queste malattie sono talora mortali o invalidanti e determinano quindi un rischio molto alto per la salute individuale e collettiva.

I vaccini sono sicuri, soggetti a verifiche e controlli continui. Le possibilità di reazioni avverse e di effetti collaterali sono estremamente ridotte nel numero e per gravità. Per contro, la loro efficacia per prevenire le malattie anche mortali risulta massima. Per questo il Servizio Sanitario li raccomanda, nelle modalità e con le scadenze previste dal calendario vaccinale.

Informazioni su: www.aulss6.veneto.it/Vaccinazioni-nellUlss-6-Euganea



APPROFONDIMENTO - Gli Screening

Lo screening ha l'obiettivo di diagnosticare precocemente una malattia quando non presenta sintomi ed è rivolto alla popolazione in una fascia di età ritenuta a rischio di sviluppare una determinata malattia. Nell'Ulss 6 si effettuano i seguenti screening:

SCREENING MAMMOGRAFICO



50-74 anni
ogni 2 anni

www.aulss6.veneto.it/Screening-del-tumore-della-mammella

SCREENING CERVICALE



25-29 anni Pap test ogni 3 anni se non vaccinate per HPV prima dei 15 anni
30-64 anni HPV test ogni 5 anni

www.aulss6.veneto.it/Screening-del-collo-dellutero

SCREENING COLON-RETTO



50-69 anni
ogni 2 anni

www.aulss6.veneto.it/Screening-del-tumore-del-colon-retto

Il **Servizio di Prevenzione, Igiene e Sicurezza negli ambienti di lavoro (SPISAL)** promuove la salute e la sicurezza negli ambienti di lavoro attraverso la prevenzione delle malattie, degli infortuni e delle disabilità, il miglioramento del benessere organizzativo, la crescita della cultura della prevenzione.

Il Servizio programma e gestisce l'attività, mettendo in primo piano i bisogni di salute dei lavoratori e delle aziende. Promuove azioni per ridurre le disuguaglianze in termini di salute tra i lavoratori e le discriminazioni nei luoghi di lavoro.

Favorisce la cultura della sicurezza, della partecipazione, dell'autotutela e coinvolge nelle scelte programmatiche e nella realizzazione degli interventi soggetti pubblici e privati.

Pone attenzione alla formazione del personale e promuove modelli e strategie di intervento.

Lo SPISAL si occupa di:

- interventi di prevenzione in azienda
- inchieste per infortuni sul lavoro e per malattie professionali
- visite specialistiche di medicina del lavoro
- esame dei ricorsi contro il giudizio di idoneità del medico competente
- visite mediche per lavoratori ex esposti ad amianto e altri cancerogeni
- pareri per impianto di distribuzione carburanti
- pareri per nuovi insediamenti produttivi
- valutazioni notifiche di nuove attività lavorative
- valutazione dei piani di lavoro amianto
- rilascio dei certificati di restituibilità di ambienti bonificati da amianto
- informazione, formazione e assistenza ai lavoratori e alle aziende
- colloquio clinico e approfondimento psico-diagnostico nelle condizioni di lavoro stress-correlato



Il **Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione** tutela la salute dei cittadini svolgendo attività di prevenzione, controllo e garanzia degli alimenti, delle bevande e dei funghi. Inoltre, sostiene il ruolo dell'alimentazione nella promozione della salute. Il Servizio è organizzato in tre aree: Area igiene degli alimenti (unità operativa semplice), Area nutrizione preventiva per il miglioramento della salute individuale e collettiva e Area ispettorato micologico.



PROGETTO - Celiachia

Il progetto intende sviluppare azioni per:

- aumentare le conoscenze di adulti, bambini affetti da celiachia e delle famiglie, per una migliore gestione dei pasti e una migliore qualità nutrizionale dell'alimentazione
- migliorare la conoscenza degli operatori sanitari che devono rapportarsi con gli operatori del settore alimentare, gli insegnanti e operatori scolastici
- aumentare i servizi ambulatoriali offerti ai pazienti celiaci
- aggiornare l'anagrafe informatizzata della ristorazione collettiva sociale per le mense che devono garantire alimenti privi di glutine.

Informazioni su: www.aulss6.veneto.it/Azioni-per-la-protezione-dei-malati-di-celiachia-2021-2024

Il **Servizio di Attività motoria** promuove la tutela sanitaria delle attività sportive, garantisce visite di idoneità allo sport agonistico e interventi di educazione sanitaria finalizzati a promuovere l'attività fisica quale stile di vita sano e come modalità di prevenzione, mantenimento e recupero della salute.

Il Servizio si occupa:

- del rilascio di certificazioni di idoneità alla pratica sportiva a livello agonistico
- di promozione dell'attività motoria
- di educazione allo sport rivolta agli atleti, per prevenire il doping.



APPROFONDIMENTO - Viaggiare protetti

Sempre più persone viaggiano a grandi distanze e con frequenza, specie in aree tropicali, esponendosi a una varietà di rischi sanitari. La maggior parte di questi rischi di salute si può prevenire ed è importante pensarci prima di partire. Per questo è sempre opportuno effettuare una consulenza presso l'Ambulatorio Viaggiatori Internazionali. La consulenza consente alla persona di viaggiare nel modo più sicuro possibile, prevenendo disagi e possibili problemi sanitari.

Alcuni viaggi potrebbero richiedere specifiche vaccinazioni obbligatorie e/o raccomandate:

È opportuno prendere contatto per tempo con il Servizio per poter programmare la consulenza, possibilmente un mese prima del viaggio. Per maggiori informazioni consulta la pagina www.aulss6.veneto.it/Vaccinazioni-nellUlss-6-Euganea

Nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione – PIAO 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 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;
- 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;
- Realizzare interventi per il miglioramento della sicurezza delle strutture aziendali;
- Attuare il programma del PNRR con riferimento alle nuove strutture sanitarie e socio-sanitarie;
- Realizzare e rendere disponibile per i cittadini il Fascicolo Sanitario Elettronico;
- Razionalizzare e riqualificare la spesa in particolare tramite economie di scala, la revisione della contrattualistica e dei prezzi di contratto di alcuni servizi.

STANDARD DI QUALITÀ

I cittadini che intendono produrre un reclamo, un elogio o chiedere un'informazione possono utilizzare i nuovi form on line nella pagina dedicata a Ufficio Relazioni con il Pubblico. Tale modalità garantisce una chiara, corretta e sicura presa in carico (www.aulss6.veneto.it/URP)

Sistema di valutazione del sito aziendale: in ogni pagina cliccando su “vota questa pagina” l'utente può esprimere un giudizio sulla stessa e fornire indicazioni di miglioramento.

Il sito risponde ai criteri di accessibilità per le persone con disabilità

I servizi afferenti all'Area Amministrativa hanno avviato diverse azioni di miglioramento e semplificazione, anche per garantire agli utenti l'uguaglianza nei percorsi di accesso. Consultare il Piano Integrato di Attività e Organizzazione - PIAO pubblicato su www.aulss6.veneto.it nella sezione “Amministrazione Trasparente”.

La relazione con le Associazioni

Decreto Legislativo 502/1992, art. 14

È favorita la presenza e l'attività, all'interno delle strutture sanitarie, degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti. A tal fine le unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere stipulano con tali organismi, senza oneri a carico del Fondo sanitario regionale, accordi o protocolli che stabiliscano gli ambiti e le modalità della collaborazione, fermo restando il diritto alla riservatezza comunque garantito al cittadino e la non interferenza nelle scelte professionali degli operatori sanitari.

Il Decreto Legislativo 502 /1992 afferma l'utilità e il contributo dei cittadini al miglioramento dei Servizi tramite la loro partecipazione.

Inoltre il Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 istitutivo del Codice del Terzo Settore agli articoli 55, 56 e 57 definisce i rapporti tra gli Enti del Terzo Settore e gli Enti Pubblici i quali "assicurano il coinvolgimento attivo degli enti del Terzo settore, attraverso forme di co-programmazione e co-progettazione e accreditamento".

Per questo l'Ulss 6 Euganea stipula convenzioni con le Associazioni di volontariato, nel rispetto dei diritti e della dignità dei pazienti/utenti.

Il personale volontario è inserito nell'ambito di una Unità operativa per fornire al paziente/utente servizi di compagnia, supporto psicologico, intrattenimento, informazione e accoglienza, mettendo a disposizione il proprio tempo per svolgere un servizio verso qualcuno che si trova in difficoltà. La sinergia con il mondo del volontariato permette all'Azienda di offrire servizi ancora più a misura del cittadino e rispondenti ai suoi bisogni.

Sei un'Associazione o una Fondazione senza scopo di lucro e vuoi svolgere attività di volontariato presso le strutture dell'Ulss 6 Euganea? Consulta il sito alla pagina: www.aulss6.veneto.it/Elenco-Associazioni



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 ed 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. Per consentire ai pazienti con i problemi più seri di essere esaminati per primi sono state definite 4 classi di priorità, che tengono conto del tipo di patologia, del rischio di andare incontro a eventi avversi o della 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.

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.

Per ampliare e completare la sua offerta di prestazioni specialistiche, l'Ulss 6 Euganea si avvale anche di strutture convenzionate con il Servizio Sanitario Regionale con le quali definisce degli accordi contrattuali inerenti il tipo e la quantità di prestazioni da erogare in convenzione. È necessario tenere presente che alcune prestazioni non possono essere erogate dalla struttura convenzionata (come ad esempio le visite per certificazioni) o sono erogate al di fuori della convenzione e dunque a pagamento, nella forma della libera professione. Infine il proseguimento delle cure, come nel caso di prestazioni di fisioterapia successive alla visita, vanno proseguite nella struttura convenzionata che ha effettuato la visita. Per questi motivi è dunque sempre necessario approfondire tali aspetti al momento della prenotazione.

Come prenotare

Per accedere a una prestazione con il Servizio Sanitario Nazionale è necessario disporre dell'impegnativa (promemoria bianco della ricetta elettronica o impegnativa rossa) e della tessera TEAM.

Prima di prenotare, verificare la correttezza di quanto riportato nell'impegnativa: dati anagrafici, tipologia esami richiesti, codice esenzione, priorità e data prescrizione.

L'impegnativa ha una validità di due anni dalla data di prescrizione, ad eccezione di quelle con priorità che devono essere fruite prima della scadenza dei termini della priorità.

Per maggiori informazioni: www.aulss6.veneto.it/Prenotare

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.

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 €. 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.

Informazioni su: www.aulss6.veneto.it/Ottenere-esenzione-dal-ticket

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 Pagare in home page del sito www.aulss6.veneto.it;
- Presso i riscuotitori automatici, con tessera sanitaria magnetica;
- Presso gli sportelli cassa nelle diverse sedi aziendali, previa prenotazione.

Informazioni su: www.aulss6.veneto.it/pagamenti/?fw1pk=1

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.

Ritiro referti online: www.aulss6.veneto.it/index.cfm?action=referti

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.

Informazioni su: www.aulss6.veneto.it/Disdire

La Libera Professione

La Libera Professione è un servizio a pagamento svolto dai medici specialisti al di fuori dell'orario di lavoro utilizzando strumenti e ambienti dell'Azienda.

Con la Libera Professione i cittadini possono scegliere uno specialista o un'équipe medica senza impegnativa.

La prestazione è sempre a pagamento e l'attività è gestita attraverso un regolamento aziendale.

Informazioni su: www.aulss6.veneto.it/Libera-Professione

Il Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale

Il Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale è costituito dall'insieme di dati e documenti che riguardano la salute delle persone. Così ogni cittadino dispone in modo digitale della documentazione che è stata prodotta nell'occasione di accessi presso le strutture pubbliche del Veneto. Inoltre, gli specialisti, con il consenso dell'interessato, possono accedere ai dati del fascicolo con finalità di cura.

Tramite il Fascicolo il cittadino può anche scegliere il medico/pediatra di famiglia e prenotare alcune prestazioni; può inoltre ritirare direttamente in farmacia il farmaco ordinato dal suo medico.

Il cittadino può infine autonomamente oscurare dati e documenti presenti nel proprio fascicolo relativi a un determinato evento clinico: così facendo tali dati e documenti saranno visibili esclusivamente dall'interessato, anche se ha rilasciato il consenso alla consultazione da parti di terzi.

Informazioni su: <https://www.aulss6.veneto.it/Fascicolo-Sanitario-Elettronico-Regionale>

La pubblicazione dei tempi di attesa, secondo le indicazioni della Regione Veneto, viene aggiornata con cadenza trimestrale nel sito internet www.aulss6.veneto.it.

L'assistenza farmaceutica

L'erogazione dei farmaci da parte del Servizio Sanitario Nazionale avviene, principalmente, attraverso due canali: l'assistenza farmaceutica territoriale e l'assistenza farmaceutica ospedaliera.

Sulla base della rimborsabilità da parte del Servizio Sanitario Nazionale, i farmaci sono suddivisi in tre classi:

- **Classe A:** impiegati per patologie gravi, croniche e acute, sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale perciò gratuiti per il cittadino. Le Regioni hanno comunque la possibilità di



introdurre delle quote di compartecipazione fissa. Sono prescritti dal medico di famiglia o pediatra, dai medici di guardia, di pronto soccorso, specialisti ambulatoriali e ospedalieri.

- **Classe C:** sono farmaci utilizzati per la cura di patologie minori e sono a carico del cittadino.
- **Classe H:** farmaci a carico del Servizio Sanitario solo se utilizzati esclusivamente in ambito ospedaliero o in struttura assimilabile.

Vi sono infine Farmaci soggetti a nota AIFA e/o Piano Terapeutico: la prescrizione di questi farmaci può avvenire solo da parte di centri autorizzati o specialisti specificatamente individuati dalla Regione. A seguito di un Piano Terapeutico, redatto dallo specialista autorizzato, il medico o il pediatra di famiglia può proseguire la terapia.



APPROFONDIMENTO - Farmaci e Farmacovigilanza

- I farmaci devono essere usati solo quando davvero servono, nelle dosi e nei tempi indicati dal medico.
- Avverti il medico o il farmacista se sospetti che un disturbo possa essere legato all'assunzione di un farmaco.

Farmaci equivalenti: sono farmaci il cui principio attivo non è più coperto da brevetto ed hanno uguali composizione, forma farmaceutica, (cioè stesso aspetto, ad esempio compressa, fiala, pomata) ed indicazioni terapeutiche delle specialità corrispondenti. Venduti a circa il 50% del prezzo del farmaco "di marca" sono soggetti a controlli che ne garantiscono uguale qualità, efficacia e sicurezza e sono prescritti con le stesse modalità.

Farmacovigilanza: è l'insieme delle attività utili a identificare, valutare e prevenire gli effetti avversi o qualsiasi altro problema legato all'uso dei medicinali, al fine di assicurare un rapporto "beneficio/rischio" favorevole per la popolazione.

Informazioni su: www.aulss6.veneto.it/Farmacovigilanza

STANDARD DI QUALITÀ

- Le persone sorde possono usufruire di un servizio di video-interpretariato in lingua dei segni italiana (LIS) quando accedono alle strutture dell'Ulss 6 Euganea, o devono prenotare una prestazione tramite Call Center
- In caso di utenza straniera, i servizi possono attivare una mediazione linguistica per agevolare la comunicazione e garantire chiarezza ed efficacia
- Servizi online dal sito Ulss 6 Euganea:
 - Prenotare tramite Piattaforma Aziendale - Escluse prescrizioni con priorità U (urgente) o B (entro 72 ore o entro 10 giorni)
 - Prenotare il proprio posto per saltare la coda per esami del sangue, accesso agli sportelli amministrativi, CUP ospedalieri, cartelle cliniche...
 - Pagare una prestazione specialistica
 - Ritirare un referto mediante il codice di accesso allo scarico referti indicato nel promemoria consegnato al momento dell'accettazione
 - Attivazione di moduli online per specifiche richieste in area Disabilità



IMPEGNI E PROGRAMMI

Nel triennio 2022-2024 l'Azienda è principalmente impegnata a raggiungere i seguenti obiettivi, coerentemente con le indicazioni regionali e le esigenze locali (per approfondimenti si veda Piano della Performance 2022-2024 - Del n. 76 del 31 gen 2022):

1. Obiettivi in ambito di Prevenzione

Il Dipartimento di Prevenzione coordina e gestisce le attività previste dal Piano di Prevenzione Aziendale: per questo attiva un lavoro di rete con diversi servizi interni e esterni all'Ulss.

Vaccinazioni: mantenere le coperture vaccinali entro gli standard prefissati dalle Regione, con particolare riferimento alle vaccinazioni pediatriche e alla vaccinazione antinfluenzale nella popolazione over 60.

Prosegue anche il processo di unificazione del Dipartimento, riorganizzando i servizi secondo quanto previsto dall'atto aziendale e favorendo l'omogeneizzazione delle procedure su tutti i servizi.

2. Obiettivi in ambito di Assistenza territoriale

I servizi territoriali funzioneranno sempre più in reti integrate. Nel triennio 2022-2024, l'Azienda si propone di avviare il progetto dell'infermiere di Famiglia, in linea con le indicazioni regionali. L'obiettivo è di aiutare il cittadino e la sua famiglia a trovare le soluzioni ai bisogni di salute e a gestire le malattie croniche e le disabilità. Egli svolge la propria attività presso l'ambulatorio territoriale oppure a domicilio, garantendo la presa in carico di utenti con bassa complessità assistenziale. Ogni Distretto introdurrà in maniera progressiva la figura dell'infermiere di famiglia fino a un massimo di 8 ogni 50.000 assistiti,

L'azienda cercherà di recuperare le prestazioni non erogate a causa della pandemia, anche in collaborazione con le strutture convenzionate.

3. Obiettivi in ambito di Ricovero

Recupero degli interventi chirurgici: l'obiettivo è quello di recuperare l'attività chirurgica sospesa a causa della pandemia.

Rispetto dei Tempi di Attesa: il Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa prevede che almeno il 90% degli interventi chirurgici abbia il tempo di attesa rispettato, sia per gli interventi oncologici (nelle diverse classi di priorità), sia per quelli non oncologici (nelle classi A e B).

4. Obiettivi dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza

Il PNRR è articolato in 6 missioni (Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo; Rivoluzione verde e transizione ecologica; Infrastrutture per una mobilità sostenibile; Istruzione e ricerca; Inclusione e coesione; Salute). L'attuazione del piano prevede che le opere vadano completate entro il 2026. L'azienda è coinvolta nella missione numero 6 (Salute) e partecipa al coordinamento strategico per le linee di finanziamento riferite alla Missione 5 (Inclusione e Coesione), in collaborazione con i tre Ambiti Territoriali Sociali (ATS) dei Comuni, titolari delle funzioni, presenti sul territorio Aziendale.

- **PNRR Missione n. 5 (Inclusione e Coesione):** Il Decreto Ministeriale n. 450 del 9/12/2021 ha dato il via libera al provvedimento attuativo del PNRR per la Missione 5 "Inclusione e Coesione"



- Componente 2 dedicata a Infrastrutture sociali, famiglie, comunità e terzo settore, per complessivi 108 milioni di euro assegnati al Veneto per un totale di 154 progetti. La titolarità e l'attuazione dei progetti sono assegnate ai 21 ATS (Ambiti Territoriali Sociali).

- **PNRR Missione n. 6 (Salute):** Il programma attuativo del PNRR presentato da questa Azienda prevede di attivare cantieri per: 20 Case della Comunità, di cui 18 finanziate dal PNRR (Euro 30.310.000); allestimento di 9 COT (Euro 3.200.000); 2 Ospedali di Comunità (Euro 8.000.000); Realizzazione della nuova piastra degenze di Cittadella (Euro 45.000.000).

5. Obiettivi in ambito di Sicurezza informatica, informatizzazione e medicina

Il piano degli investimenti per l'adeguamento della sicurezza informatica, prevede diverse linee di investimento, tra cui: rinnovo tecnologico con sostituzione postazioni di lavoro e apparati di rete; implementazione di ulteriori sistemi di sicurezza informatica evoluti; aggiornamento sistemi WIFI; consolidamento Data Center (incluso RIS/PACS); certificazione del Sistema Informativo in base alle norme ISO 9001 e 27001.

Gli obiettivi di informatizzazione riguardano: aggiornamento e unificazione dei sistemi informativi; proseguimento del progetto regionale Sistema Informativo Ospedaliero (SIO) e Fascicolo Sanitario Elettronico regionale (FSEr).

Lo sviluppo della telemedicina ha subito una forte accelerazione per garantire, ove possibile, prestazioni a distanza. L'Azienda ha strutturato un protocollo aziendale che prevede l'utilizzo di specifici standard tecnici e organizzativi che costituiscono la base di partenza per uno sviluppo maggiore nel triennio 2022 - 2024 all'interno della cornice del PNRR ove la telemedicina sarà tra gli strumenti principali per lo sviluppo dell'assistenza a domicilio del paziente.

6. Obiettivi in ambito di Umanizzazione delle Cure

Prosegue il progetto PREMS - Patient Reported Experience Measures, realizzato in collaborazione con la Regione Veneto e la Scuola Sant'Anna di Pisa. Scopo del progetto è rilevare l'esperienza e la soddisfazione dei pazienti ricoverati presso gli ospedali con qualsiasi diagnosi e in qualsiasi reparto. Lo scopo di questa indagine quantitativa è aprire un canale di ascolto dell'utenza, per migliorare la qualità dell'assistenza e valorizzare il personale sanitario.

Nel 2023 viene attivato anche il Progetto PaRIS (Patient-Reported Indicators) per una valutazione della qualità delle prestazioni specialistiche effettuate dai pazienti affetti da cronicità.

I risultati sul raggiungimento di tali obiettivi sono descritti nella relazione annuale sulla performance, pubblicata su www.aulss6.veneto.it nella sezione "Amministrazione trasparente".

Azienda Ulss 6 Euganea

via E. degli Scrovegni 14, Padova

www.aulss6.veneto.it • urp@aulss6.veneto.it • protocollo.aulss6@pecveneto.it