



Carta dei rapporti

**tra ULSS 4 “Alto Vicentino”,
Organizzazioni di rappresentanza dei cittadini,
Associazioni di volontariato,
Cittadini fruitori dei servizi sanitari**

28 Novembre 2014

**Aggiornamento Associazioni Firmatarie
31 Ottobre 2016**

Indice



- Introduzione
- Finalità
- Soggetti
- Ambiti di azione
- Tipologia di rapporti
- Patti:
 - **ULSS 4 “Alto Vicentino”**
 - **Associazioni di rappresentanza dei cittadini utenti e di volontariato**
 - **Cittadini fruitori dei servizi**

1. Introduzione

La presente Carta regola i rapporti tra l'ULSS 4 "Alto Vicentino", i Cittadini, le organizzazioni di rappresentanza dei cittadini utenti e le associazioni di volontariato.

La stessa costituisce una base di confronto per garantire la massima efficacia e produttività di tali rapporti, nella prospettiva di una **sanità per i cittadini**.

La Carta viene aggiornata in relazione a modifiche istituzionali ed organizzative di rilevanza per l'ambito specifico.

2. Finalità

La Carta si prefigge di:

- esplicitare i rapporti tra l'ULSS 4 "Alto Vicentino", i cittadini utenti e le associazioni di rappresentanza dei cittadini e di volontariato, al fine di favorire la reciproca conoscenza, la trasparenza ed il continuo impegno per il miglioramento;
- definire criteri, sedi e modalità di tali rapporti.

3. Soggetti

I soggetti che siglano il patto sono:

- ULSS 4 "Alto Vicentino"
- Cittadini potenzialmente ed effettivamente fruitori dei servizi socio-sanitari
- Organizzazioni di rappresentanza dei cittadini
- Associazioni di volontariato

4. Ambiti di azione

La Carta si riferisce ai rapporti che si instaurano con riferimento agli interventi che agiscono sulla salute della persona umana, nella accezione dell'Organizzazione mondiale della sanità - ossia benessere fisico, psichico e sociale - ed alla tutela dell'ambiente, rispetto ai rischi per la salute umana.

Descrive quindi e regola i rapporti tra ULSS 4 "Alto Vicentino", i suoi dirigenti ed operatori, i cittadini e le associazioni.

In particolare definisce:

- attività garantite reciprocamente e relative modalità
- responsabilità.

5. Tipologia di rapporti

La Carta si riferisce ai rapporti che riguardano:

- le singole persone
- le famiglie
- le associazioni di volontariato

6. Patti

6.1. Tutti i soggetti coinvolti si impegnano alla trasparenza ed alla reciproca informazione in relazione alle norme vigenti, relativamente al proprio ruolo e alle specifiche finalità istituzionali. Il patto privilegia la partecipazione biunivoca e non si basa su aspetti economico finanziari.

ULSS 4 "Alto Vicentino"

6.2. In coerenza con la normativa, l'ULSS 4 "Alto Vicentino" si impegna:

- alla consultazione delle associazioni almeno rispetto a:
 - Carta dei servizi sanitari e suoi aggiornamenti, ed in particolare fattori di qualità, indicatori e standard e impegni per lo sviluppo
 - Documenti che riguardano il rapporto diretto con la persona utente
 - Piano di Comunità
- alla convocazione almeno annuale della Conferenza dei servizi
- a prevedere la presenza di un rappresentante delle Associazioni nei comitati di programmazione e valutazione dei servizi
- a prevedere la presenza di rappresentanti delle associazioni nei progetti di sviluppo della qualità che abbiano implicazioni dirette sulla persona utente, garantendo la puntuale informazione circa la implementazione dei progetti medesimi e dei relativi risultati
- a diffondere in forma capillare le informazioni sui servizi: Carta dei servizi e depliant informativi
- a raccogliere sistematicamente, almeno una volta all'anno, le opinioni dei cittadini, attraverso indagini o altre modalità, relativamente ai punti di forza e le aree da migliorare dei servizi offerti
- a raccogliere sistematicamente, almeno una volta all'anno, le opinioni delle Associazioni, attraverso indagini o altre modalità, relativamente ai punti di forza e le aree da migliorare dei servizi offerti
- ad assicurare la costante e puntuale applicazione della procedura del consenso informato, affinché la persona possa di fatto assumere le decisioni che la riguardano nelle migliori condizioni
- a fornire informazioni alle persone utenti dei servizi sanitari sulle Associazioni firmatarie della Carta
- a mettere a disposizione delle Associazioni quando necessario una sede attrezzata per garantire le attività concordate nell'ambito dei servizi
- a realizzare protocolli di collaborazione tra i singoli servizi e le Associazioni che collaborano con gli stessi, al fine di garantire la massima sinergia di intervento ed i migliori risultati, con reciproca soddisfazione, in relazione alla rispettiva mission, e a farne rispettare l'attuazione

- a collaborare ad iniziative di formazione per i volontari che collaborano con i servizi sanitari
- a garantire la formazione e l'aggiornamento del proprio personale circa la competenza tecnica, in modo da assicurare appropriatezza, efficacia, sicurezza ed efficienza delle prestazioni, ma anche la competenza relazionale, assicurando sempre il reciproco rispetto
- a garantire l'informazione ai cittadini nei singoli servizi sull'accesso e la fruizione di prestazioni e servizi, sulle modalità per esprimere encomi, suggerimenti e reclami, sui reciproci diritti e doveri
- a garantire la diffusione della conoscenza dell'Ufficio relazioni con il pubblico e delle sue funzioni, nonché la relativa accessibilità (orari adeguati per chi accede di persona, accesso via internet)
- a collaborare, quando siano condivisi gli obiettivi, a iniziative e campagne di prevenzione
- l'ULSS 4" Alto Vicentino" si impegna a valutare eventuali suggerimenti o proposte di implementazione di servizi.

Associazioni di rappresentanza dei cittadini utenti e di volontariato

In coerenza con la normativa, le associazioni si impegnano almeno:

- a fornire all'ULSS4 " Alto Vicentino" delle informazioni necessarie per la conoscenza dei propri fini istituzionali, responsabilità, modalità operative, fornendo:
 - copia dello statuto
 - documenti informativi sulle attività e le relative modalità di svolgimento
 - elenco dei membri eletti negli organi statutari e i relativi incarichi
 - elenco degli associati che forniscono la loro opera nei servizi sanitari dell'ULSS 4 "Alto Vicentino"
- a collaborare all'effettuazione di rilevazioni e indagini presso le associazioni circa i punti di forza dei servizi sanitari e le aree da migliorare, nonché sulle modalità per migliorare il reciproco rapporto
- a fornire suggerimenti circa contenuti e modalità per una efficace informazione alle persone utenti dei servizi sanitari ed a diffondere tra i propri associati le informazioni rilevanti
- a informare e, quando possibile, coinvolgere i servizi quando vengono realizzate dalle associazioni eventuali indagini
- a informare i propri associati circa le innovazioni introdotte nei servizi sanitari, ed eventuali altre informazioni fornite dall'ULSS 4 "Alto Vicentino", al fine di garantire un rapporto corretto
- A collaborare alle iniziative di informazione miranti a promuovere l'utilizzo "appropriato" dei servizi sanitari da parte della popolazione, al fine di evitare abusi che possono creare sovraccarico dei servizi, pena ritardi nella erogazione delle prestazioni a chi ne ha veramente bisogno

- ad usare in maniera collettiva gli spazi messi a disposizione dall'ULSS 4 "Alto Vicentino".
- Si impegnano inoltre a fornire un aggiornamento costante con:
 - informazioni circa eventuali corsi promossi per gli associati
 - resoconto annuale delle attività svolte nei servizi sanitari dell'ULSS 4 "Alto Vicentino"
 - eventuali criteri di valutazione adottati per quanto riguarda l'attività effettuata nei servizi sanitari
- a fornire documentazione sintetica sulla associazione da mettere a disposizione dei cittadini che afferiscono ai servizi sanitari e per i referenti dei servizi con cui sono in atto collaborazioni o ne potrebbero essere attivate
- a concordare protocolli di collaborazione con i servizi ed a rispettarne la attuazione
- a collaborare con proposte costruttive, motivate e di rilievo, oltre che alla redazione :
 - della Carta dei servizi sanitari e suoi aggiornamenti
 - di eventuali specifici progetti
 - di qualunque altro documento che riguardi il rapporto diretto con la persona utente
- alla partecipazione alla Conferenza dei servizi o altre iniziative concordate, fornendo suggerimenti circa le tematiche da affrontare e portando propri contributi ed indicazioni da discutere ed approfondire
- a partecipare, se previsto, a gruppi di lavoro, in modo attivo ed impegnato
- a partecipare con propri rappresentanti nei comitati e commissioni ove previsto
- a partecipare, compatibilmente con la propria sfera di interesse e competenza, alla proposta, alla elaborazione e allo sviluppo di progetti di miglioramento della qualità dei servizi sanitari, garantendo la massima collaborazione in tutte le fasi
- a collaborare alla diffusione di tutti gli strumenti comunicativi dell'ULSS 4 "Alto Vicentino" relativamente ai servizi: Carta dei servizi, dépliant informativi.....
- a collaborare, con le modalità concordate, a rilevazioni e indagini per la raccolta delle opinioni dei cittadini sui servizi, i punti di forza dei servizi, le aree da migliorare
- a collaborare all'effettuazione di rilevazioni e indagini presso le associazioni circa i punti di forza dei servizi sanitari e le aree da migliorare, nonché sulle modalità per migliorare il reciproco rapporto
- a fornire suggerimenti circa contenuti e modalità per una efficace informazione alle persone utenti dei servizi sanitari ed a diffondere tra i propri associati le informazioni rilevanti
- a informare e, quando possibile, coinvolgere i servizi quando vengono realizzate dalle associazioni eventuali indagini
- a informare i propri associati circa le innovazioni introdotte nei servizi sanitari, ed eventuali altre informazioni fornite dall'ULSS 4 "Alto Vicentino", al fine di garantire un rapporto corretto

- a collaborare alle iniziative di informazione miranti a promuovere l'utilizzo "appropriato" dei servizi sanitari da parte della popolazione, al fine di evitare abusi che possono creare sovraccarico dei servizi, pena ritardi nella erogazione delle prestazioni a chi ne ha veramente bisogno
- a usare in maniera collettiva gli spazi messi a disposizione dall'ULSS 4 "Alto Vicentino" .

Cittadini fruitori dei servizi

I cittadini si impegnano a:

- utilizzare solo quando appropriato i servizi sanitari, al fine di garantire a chi ha effettivamente bisogno un servizio tempestivo ed adeguato
- acquisire informazioni sui singoli servizi quando necessitano degli stessi, e a tal fine conservare la documentazione che viene fornita dall'ULSS 4 "Alto Vicentino" per un migliore orientamento e utilizzo dei servizi (Carta dei servizi sanitari, depliant informativi)
- instaurare un rapporto di rispetto con il personale sanitario
- chiedere informazioni precise e dettagliate sul proprio piano di cura e sulle eventuali scelte (anche tra opzioni terapeutiche alternative) quando possibili, al fine della valutazione di tali informazioni per la espressione del proprio consenso alle cure. Porsi in posizione di ascolto e di collaborazione allorché tali informazioni vengono fornite.
- collaborare attivamente al proprio piano terapeutico
- fornire indicazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi, anche segnalando eventuali problemi
- indicare la persona a cui si chiede di fare riferimento per eventuali esigenze che li riguardino, quando per qualche motivo dovessero essere impediti
- conservare con modalità adeguate la propria documentazione sanitaria e portarla con sé quando si rivolgono ai servizi, secondo le indicazioni fornite dagli operatori o indicate nei dépliant o nel sito internet dell'ULSS 4 "Alto Vicentino".

Associazioni Aderenti:

<input type="checkbox"/>	A.D.A.O. - Associazione Disturbi Alimentari e Obesità
<input type="checkbox"/>	A.Ge. - Associazione Genitori Thiene
<input type="checkbox"/>	A.I.D.O. Provinciale e Coordinamenti Zona di Arsiero, Thiene, Schio
<input type="checkbox"/>	A.I.T.Sa.M. Schio - Associazione Italiana Tutela Salute Mentale
<input type="checkbox"/>	Amici del Cuore Alto Vicentino Onlus
<input type="checkbox"/>	A.N.D.O.S. Onlus Comitato Alto Vicentino
<input type="checkbox"/>	A.N.E.D. - Associazione Italiana Emodialisi Dialisi e Trapianto Delegazione ULSS 4
<input type="checkbox"/>	A.N.I.E.P. Schio - Associazione Nazionale per la Promozione e la Difesa delle Persone Disabili
<input type="checkbox"/>	A.V.I.S. Comunale Piovene Rocchette - Associazione Volontari Italiani Sangue
<input type="checkbox"/>	A.V.I.S. Alto Vicentino Schio - Associazione Volontari Italiani Sangue
<input type="checkbox"/>	A.V.O. - Associazione Volontari Ospedalieri Alto Vicentino Onlus
<input type="checkbox"/>	Centro Aiuto alla Vita Onlus di Schio
<input type="checkbox"/>	Centro Aiuto alla Vita di Thiene
<input type="checkbox"/>	Centro per i Diritti del Malato Schio
<input type="checkbox"/>	Centro Tutela Diritti del Malato Thiene
<input type="checkbox"/>	Circolo Auser Thiene
<input type="checkbox"/>	Contro l'Esclusione Onlus
<input type="checkbox"/>	Croce Rossa Italiana - Comitato Locale di Schio
<input type="checkbox"/>	Croce di San Giovanni S.O.G.IT. Alto Vicentino Onlus
<input type="checkbox"/>	Diabetici Alto Vicentino – Schio
<input type="checkbox"/>	Donne per le Donne Onlus
<input type="checkbox"/>	Gruppo Sportivo Non Vedenti Vicenza Onlus
<input type="checkbox"/>	Insieme per Comunicare
<input type="checkbox"/>	Insieme - Famiglie Affidatarie Alto Vicentino
<input type="checkbox"/>	Integrazione Onlus
<input type="checkbox"/>	La Famiglia

Associazioni Aderenti:

<input type="checkbox"/> La Solidarietà
<input type="checkbox"/> L.I.L.T. Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori Vicenza - Delegazioni di Thiene, Schio, Arsiero
<input type="checkbox"/> Oncologica di Volontariato Raggio di Sole Onlus
<input type="checkbox"/> Salzena Solidale
<input type="checkbox"/> SER.VO.S. - Servizio di Volontariato Sanitario Onlus
<input type="checkbox"/> Sintonia
<input type="checkbox"/> Solidarietà e Speranza
<input type="checkbox"/> Tribunale per i Diritti del Malato - Cittadinanza Attiva
<input type="checkbox"/> Volontariato Alzheimer
<input type="checkbox"/> Volontariato in Rete - Federazione Provinciale di Vicenza
<input type="checkbox"/> Accanto a Silvia
<input type="checkbox"/> A.DO.S.AL.VI. - Associazione Donatori Sangue Alto Vicentino
<input type="checkbox"/> A.I.D.O. Sezione Provinciale di Vicenza - Associazione Italiana Donazione Organi, Tessuti e Cellule
<input type="checkbox"/> A.N.F.F.A.S. Onlus di Schio
<input type="checkbox"/> A.V.I.S. Provinciale di Vicenza - Associazione Volontari Italiani Sangue
<input type="checkbox"/> A.V.I.S. Comunale di Velo d'Astico - Associazione Volontari Italiani Sangue
<input type="checkbox"/> A.D.M.O. Associazione Donatori Midollo Osseo Thiene e Alto Vicentino
<input type="checkbox"/> A.C.A.T. Valori Nuovi Thiene - Club Alcologici Territoriali
<input type="checkbox"/> A.Ma.R.V. Onlus - Associazione Malati Reumatici del Veneto
<input type="checkbox"/> Anemos Onlus
<input type="checkbox"/> Coordinamento Associazioni Volontarie di Protezione Civile Provincia di Vicenza
<input type="checkbox"/> Clipeus Gruppo di Protezione Civile Chiuppano
<input type="checkbox"/> F.I.D.A.S. Vicenza - Zona 7
<input type="checkbox"/> Girasole
<input type="checkbox"/> Olosmed Onlus
<input type="checkbox"/> Silicon Klaun
<input type="checkbox"/> U.I.L.D.M. Vicenza Onlus - Unione Italiana Lotta Distrofia Muscolare
<input type="checkbox"/> V.I.P. - Viviamo In Positivo Onlus Vicenza