

DATI GENERALI CASA DI CURA VILLA VERDE

RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in ossequio ai seguenti principi normativi.

L'art. 14 del decreto legislativo 502/1992 e s.m. sul riordino della disciplina in materia sanitaria fissa alcuni principi in materia di partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini che sono in assoluta coerenza con la ratio ispiratrice della "Carta dei Servizi".

Successivamente con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125) è stato adottato uno schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi pubblici sanitari", seguito da Linee-Guida (N. 2/95) finalizzate all'Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale.

In tale ottica, dunque, le Aziende Sanitarie devono dotarsi di una Carta dei Servizi Sanitari in coerenza con le disposizioni normative realizzando un documento da interpretare in chiave dinamica, caratterizzato da elementi di personalizzazione rispetto alle singole realtà erogatrici, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.

Inoltre, nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, tutti i modelli di Carta dei Servizi sanitari devono contenere i principi fondamentali stabiliti dalla Direttiva citata, che di seguito si richiamano:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficienza ed Efficacia

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Casa di Cura Villa Verde eroga i propri servizi secondo i seguenti principi:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Ogni utente della Casa di Cura ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, religione ed opinioni politiche.

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'

La Casa di Cura ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte ad apportare agli utenti il minor disagio possibile, dandone immediata comunicazione alla ASL di appartenenza.

DIRITTO DI SCELTA

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio il professionista che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

PARTECIPAZIONE ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Casa di Cura deve garantire all'utente la partecipazione alla erogazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

PARTECIPAZIONE AL PROCESSO ASSISTENZIALE

Grande importanza viene data al punto di vista del paziente, secondo una logica di partecipazione, che mira a coinvolgerlo pienamente nel processo assistenziale, in quanto esperto della propria situazione (Autodeterminazione).

PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI ALLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA

I cittadini hanno diritto di partecipare all'individuazione dei fabbisogni, alla programmazione ed alla valutazione delle politiche e dei servizi sanitari. La partecipazione deve essere tale da permettere che emergano le criticità, ma anche le buone prassi, in modo da poter pianificare ed implementare opportune azioni di miglioramento. L'obiettivo è garantire al paziente un accesso tempestivo, equo ed appropriato ai servizi ed alle prestazioni sanitarie.

RISPETTO DELLA PARITÀ DI GENERE

E' esplicitata la volontà della Direzione Generale di implementare una politica aziendale indirizzata al rispetto della parità di genere, alla valorizzazione della diversità, all'empowerment femminile. E' all'attenzione del Management l'organizzazione di programmi di formazione sulle differenze di genere e l'individuazione di iniziative da intraprendere per la valorizzazione delle lavoratrici, anche attraverso l'uso di un linguaggio rispettoso della loro femminilità.

EFFICIENZA, EFFICACIA

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute dell'utente, in modo di produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per lo stato di salute dello stesso.

Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

APPROPRIATEZZA DELLE CURE

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona, attenendosi alle indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia; il momento più giusto di erogazione; le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

TRASPARENZA

La Casa di Cura Villa Verde si impegna ad orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza: in particolare, nella gestione delle liste d'attesa, nelle modalità di erogazione dei servizi, nell'esplicitazione chiara degli obiettivi, nella pubblicazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, nei rapporti con clienti e fornitori, nei rapporti con la ASL e Regione Puglia e con tutti gli organi di controllo.

RISERVATEZZA

I servizi ed il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) avvengono nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell'osservanza delle norme sulla Privacy.

UMANIZZAZIONE DELLE CURE

Dal 2017 la Casa di Cura Villa Verde ha aderito alla ricerca proposta da Agenas su "*Valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero*", progetto coordinato dall'ARES e dall'ASL/LE. La ricerca pone l'accento sulla persona nella sua totalità.

L'indagine prevede il coinvolgimento delle associazioni di volontariato con partecipazione attiva del Tribunale dei diritti del malato.

L'ultima rilevazione è stata effettuata nel mese di Giugno 2019 attraverso la compilazione di una *check list*, articolata in 4 aree per un totale di 142 *Items*:

AREA 1- Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e specificità della persona

AREA 2 - Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

AREA 3 - Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza

AREA 4 - Cura della relazione con il paziente/cittadino

La Casa di Cura Villa Verde ha riportato un punteggio medio di 8,00 che risulta superiore al punteggio medio delle strutture pubbliche e private della ASL/Taranto, che è pari a 7,11.

SICUREZZA

La Casa di Cura Villa Verde pone grande attenzione a tutti gli aspetti relativi alla sicurezza. Sono infatti continui in ogni ambito (strutturale, impiantistico, tecnologico) gli ammodernamenti, i nuovi investimenti e la formazione rivolta a tutto il personale operante nella Casa di Cura.

In occasione dell'ultima rilevazione eseguita nel corso del 2019 dalla Regione Puglia in ambito di sicurezza la Villa Verde ha ottenuto un punteggio complessivo pari a 10, che risulta superiore al punteggio medio ottenuto dalle strutture pubbliche e private della Regione Puglia, che è pari a 8,6.

CARTA DEI DIRITTI E DELLE GARANZIE

INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

La persona assistita ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.

L'utente ha il diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico:

- sul proprio stato di salute
- sull'eziologia, durata ed evoluzione della malattia (laddove sia possibile)
- sulla natura e sugli effetti dei mezzi diagnostici e terapeutici
- sulle alternative di cura, ove esistano
- sulla partecipazione all'elaborazione del piano di cura
- sui riflessi della malattia e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita
- su tutti i rimedi terapeutici ed assistenziali esistenti atti ad evitare o sedare gli eventuali stati di sofferenza e di dolore.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto della persona assistita dare o negare il proprio consenso per le analisi e le terapie proposte.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge, nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando l'utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

Il degente ha diritto:

- di identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura
- ad avere informazioni dal medico che lo ha preso in cura
- ad avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale infermieristico e tecnico-sanitario

- ad avere una riservatezza sul suo stato di salute e a comunicarlo ai familiari solo con il suo consenso o nei casi previsti dalla legge
- ad avere una informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche
- a partecipare liberamente ad eventuali protocolli di sperimentazione e ad accedervi con la firma del consenso informato

LA PROTEZIONE DEI SOGGETTI DEBOLI

Il degente ha diritto:

- ad avere una assistenza adeguata per soggetti non autosufficienti
- a vedere riconosciuti i propri diritti
- ad essere curato da personale sanitario appositamente formato
- a non subire discriminazioni
- ad avere la presenza costante di un familiare e/o conoscente se in età pediatrica, in età superiore ai 65 anni e in ogni caso di condizione patologica che la richiedesse
- al riconoscimento e al rispetto di eventuali disposizioni anticipate di trattamento (DAT), comunemente definite “testamento biologico”, così come regolamentato dall’art. 4 della legge 219 del 22/12/2017 entrata in vigore il 31/01/2018.

RISPETTO DELLA DIGNITA’ DELLA PERSONA

La persona ricoverata nella Casa di Cura Villa Verde ha il diritto:

- di vedere rispettati dalla struttura sanitaria a cui si è affidato tutti i diritti che competono ad ogni essere umano: nessuno può approfittare della situazione di dipendenza in cui si trova dovuta alla malattia. Lo stato di malattia comporta, infatti, non la riduzione temporanea dei diritti in sé ma la transitoria difficoltà del loro spontaneo esercizio.
- di essere considerati nella loro totalità unificata di corpo, psiche e spirito.
- di vedere difesa ed onorata la sua libertà, responsabilità ed eticità.
- di avere un’ospitalità e un trattamento alberghiero secondo livelli di qualità dignitosi.
- di essere sempre trattata con dignità e individuata con il proprio nome e cognome anziché con un numero o col nome della propria malattia ed ad essere interpellata con il “Lei” e non con il “Tu”.
- al rispetto del proprio pudore fisico e spirituale.
- ad avere le cure che tutti gli altri, a parità di condizioni di bisogno, possono ricevere senza differenze di sesso, di cultura, del proprio credo religioso e della propria etica.
- di richiedere l’assistenza religiosa adeguata al proprio credo.

RISPETTO PER LA PARITA’ DI GENERE

E’ esplicitata la volontà della Direzione Generale di implementare una politica aziendale indirizzata al rispetto della parità di genere, alla valorizzazione della diversità, all’empowerment femminile.

E’ all’attenzione del Management l’organizzazione di un programma formativo sulle differenze di genere e l’individuazione di iniziative da intraprendere per la valorizzazione delle lavoratrici, anche attraverso l’uso di un linguaggio rispettoso della loro femminilità.

L’ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile, relativo al biennio 2022/2023 (*Allegato A*), inviato dalla Casa di Cura al *Ministero del lavoro e delle politiche sociali*, riportava un numero complessivo di 322 dipendenti, di cui 169 donne.

Il prossimo rapporto sarà stilato ed inviato dalla Casa di Cura al *Ministero del lavoro e delle politiche sociali* entro il 30/04/2026.

La Casa di Cura intende avviare nel 2025 programmi volti ad adeguare le proprie UU.OO./Ambulatori/Servizi/Uffici ed a formare i propri collaboratori sul contenuto delle “*Linee di indirizzo per la comunicazione del personale sanitario con i/le pazienti lgbt+*”, pubblicate nell’anno 2023 dall’Istituto Superiore di Sanità. La Casa di Cura recepisce il contenuto di questo documento che sottolinea la necessità, anche nell’ambito sanitario, di:

- dare al personale sanitario gli strumenti e le conoscenze per comunicare correttamente con tali pazienti;
- attuare comportamenti tesi a mettere a proprio agio i pazienti che non si riconoscono nel genere assegnato alla nascita;
- dare la possibilità ai pazienti di utilizzare il nome scelto;
- creare un ambiente accogliente, contraddistinto da cartellonistica, segnaletica e linguaggio neutro (ad es. disuso dei termini come madre/padre, semmai sostituiti col termine genitore);
- comunicare con i minori non riferendo loro che stanno attraversando una “fase/periodo” della loro vita, in quanto l’orientamento sessuale è una variante naturale della sessualità umana;
- adottare politiche della Direzione chiaramente non discriminatorie, in cui si affermi che le prestazioni sanitarie erogate presso la Casa di Cura sono uguali per tutti i pazienti, a prescindere dall’età, dall’etnia, dalla religione, dall’orientamento sessuale e dall’identità/espressione di genere.
- Nel caso di ricovero di una persona transgender, sarà necessario verificare la disponibilità dell’uso di una camera singola, a garanzia della privacy della persona interessata.

LIBERA PROFESSIONE INTRAMURARIA

L’esercizio della libera professione intramuraria non deve contrastare con il diritto, riconosciuto a tutti i cittadini, di un uguale livello di assistenza. L’utente nel richiedere la prestazione ha diritto alle seguenti informazioni:

- nomi dei medici che erogano la prestazione
- costo della prestazione o della degenza e modalità di pagamento
- orari, modalità di prenotazione e di accettazione

DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI

La persona interessata ha il diritto di fornire l’autorizzazione e il consenso al trattamento dei dati sensibili.

RISPETTO DELLA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

L’utente ha diritto a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

DIRITTO ALLA TUTELA

Il cittadino che ritenga di aver subito un disservizio ha diritto a presentare le proprie osservazioni all’Ufficio Relazioni Pubbliche (URP).

Negli orari di chiusura del suddetto Ufficio è possibile imbucare le proprie osservazioni nell’apposita urna affissa nei pressi dell’URP e della Direzione Sanitaria.

ECOSOSTENIBILITA’

La Casa di Cura è molto sensibile al tema ambientale, si impegna per ridurre la propria impronta ecologica ed accoglie con favore la riforma costituzionale dell’art. 41, che estende il ruolo nella tutela dell’ambiente dai pubblici poteri fino ai privati.

L’art. 41 prevede infatti che l’iniziativa economica privata non possa svolgersi in contrasto con

l'utilità sociale o in modo da recare danno, oltre che alla sicurezza, alla libertà ed alla dignità umana, altresì "alla salute" e "all'ambiente".

Questo nuovo orientamento costituzionale è conseguente al recepimento degli obiettivi dell'agenda 2030 stabiliti dall'ONU e dalle recenti politiche europee (Green Deal), atte a promuovere nuove politiche industriali, della mobilità e della transizione energetica, promuovendo un'economia più verde, più digitale, più resiliente, più sostenibile.

In quest'ottica la Casa di Cura si impegna ad implementare sistemi e processi idonei a prevenire ed a limitare al massimo l'impatto negativo sull'ambiente causato dalla sua attività.

DIRETTIVA EUROPEA 2019/1937 SUL WHISTLEBLOWING (SEGNALAZIONI)

La Direttiva Europea sul **whistleblowing**, ovvero sulle **segnalazioni**, in vigore a partire dal 17 dicembre 2021, prevede l'adozione di nuovi standard di protezione a favore dei segnalanti per le aziende del settore privato dotate di Modello di Organizzazione e Gestione, ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Per l'invio della segnalazione, la normativa prevede che si possa utilizzare il **canale interno** (ovvero indirizzato all'Organismo di Vigilanza della Casa di Cura Villa Verde) oppure - solo al ricorrere di una delle condizioni di cui all'art. 6 - il **canale esterno** (ovvero direttamente all'autorità di vigilanza competente).

A tal fine la Casa di Cura Villa Verde ha creato il suo **canale interno** prevedendo che la segnalazione possa essere:

➤ **scritta:**

- **attraverso la piattaforma creata sul sito internet www.villaverdetaranto.it**
Per garantire l'anonimato del segnalante, la piattaforma utilizza un complesso sistema di crittografia. Nel momento dell'invio della segnalazione, il segnalante riceve un codice numerico di 16 cifre, che deve conservare per poter: accedere nuovamente alla segnalazione, verificare la risposta dell'Organismo di Vigilanza (ODV) della Villa Verde, dialogare e rispondere a richieste di chiarimenti o approfondimenti. Il ricevimento del codice di 16 cifre attesta il ricevimento a sistema della segnalazione.
- **tramite email all'Organismo di Vigilanza (ODV) della Casa di Cura Villa Verde: odv@villaverdetaranto.it o tramite PEC odv@pec.villaverdetaranto.it**

➤ **verbale:**

chiamando la Segreteria della Direzione Generale della Villa Verde al 099.7727607, che prenderà nota del numero telefonico del segnalante, che sarà prontamente richiamato dall'ODV.

Scopo di tale sistema è:

- rilevare e prevenire comportamenti scorretti e violazioni di leggi e regolamenti;
- migliorare i canali di segnalazione, attraverso uno strumento aggiuntivo che sia efficace, affidabile e sicuro, per proteggere i segnalanti da eventuali ritorsioni;
- agevolare i segnalanti, aiutandoli a denunciare atti illeciti o irregolarità in modo semplice, anche a distanza e garantendo la possibilità di segnalare in modo nominativo o in modo anonimo.

Il sistema di segnalazione prevede che:

- sia data la possibilità di inviare segnalazioni non solo ai dipendenti, ma anche ad utenti, fornitori, tirocinanti, candidati, ex dipendenti, ecc.;
- i segnalanti siano protetti da licenziamento, demansionamento e da altre forme di discriminazione o ritorsione;
- il sistema si applichi alle segnalazioni di illeciti civili, penali, amministrativi e contabili, condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs 231/01 o sue violazioni, illeciti relativi al diritto dell'UE, come frode fiscale, riciclaggio di denaro, reati in materia di appalti pubblici,

sicurezza dei prodotti e stradale, protezione dell'ambiente, salute pubblica e tutela dei consumatori e dei dati;

DIRITTI E GARANZIE PER LE ATTIVITA' DI RICOVERO

PRENOTAZIONE DEL RICOVERO

L'utente, al momento della prenotazione di un ricovero, ha il diritto di conoscere i criteri della gestione delle liste d'attesa e di ricevere informazioni riguardanti:

- il tempo d'attesa
- il reparto d'assegnazione
- il luogo e le modalità di accettazione
- gli effetti personali da portare con sé

L'ACCOGLIENZA

Al momento del ricovero, l'utente ha il diritto di informare la Direzione della propria volontà di non autorizzare la divulgazione del ricovero.

Ha diritto a ricevere:

- informazioni e/o stampati sui principali aspetti del reparto
- un questionario per la valutazione della qualità del servizio
- un modulo per la presentazione di eventuali reclami (solo su esplicita richiesta)

Ha il diritto ad avere informazioni:

- sulle regole di vita in reparto
- sulle modalità di attivazione dell'assistenza spirituale
- sulle modalità con le quali sarà richiesto il consenso informato
- sugli orari di ricevimento dei medici e le modalità con le quali è possibile reperire informazioni sullo stato di salute

DIRITTI DURANTE IL RICOVERO

La persona assistita ha diritto ad una informazione sanitaria come descritto nel paragrafo "Informazione sanitaria e consenso informato" pag. 12.

Ha, inoltre, diritto:

- ad almeno un colloquio con il medico all'inizio del trattamento e uno prima della dimissione
- a conoscere il nome del Primario
- a ricevere adeguate informazioni da parte del personale infermieristico rispetto alle procedure diagnostiche e terapeutiche
- a scegliere fra diversi menù, qualora non siano previste diete particolari legate allo stato di salute. Il menù proposto deve consentire una possibilità di scelta a coloro che per motivi personali o religiosi non mangiano alcune pietanze.
- ad interrompere in qualsiasi momento il ricovero, contro il parere dei sanitari, previa conoscenza dei rischi connessi ed assunzione di responsabilità da parte del ricoverato stesso; tale dichiarazione di volontà va espressa per iscritto.

DIRITTI AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE

La persona assistita, al momento della dimissione, ha il diritto:

- ad avere una lettera di dimissione
- a ricevere la documentazione e le informazioni sulle terapie ed eventuali controlli da effettuare dopo la dimissione
- ad avere informazioni infermieristiche
- a richiedere la copia della cartella clinica presso lo *Sportello Cassa* e a riceverne copia entro 7 giorni, con riserva di integrazione documentale entro 30 giorni.

DIRITTI SUL COMFORT E SUL RISPETTO DEI RITMI DI VITA

La persona assistita ha il diritto ad avere:

- la possibilità di un riposo tranquillo, notturno e diurno
- l'igiene della stanza e dei luoghi comuni
- la disponibilità di telefoni
- la disponibilità di spazi comuni
- la possibilità di servizi per l'estetica della persona
- la disponibilità di acquistare giornali e riviste attraverso la loro distribuzione in reparto
- la disponibilità di contenitore per gli oggetti personali
- la disponibilità di affidare in custodia al Coordinatore Infermieristico alcuni oggetti personali, che saranno dalla stessa riposti in apposita cassaforte (vedi modulo "*Liberatoria sulla custodia degli oggetti personali*" alla pagina seguente).

DIRITTO AL RISPETTO DELLA MORTE

La Casa di Cura riconosce il diritto:

- ad una morte umana e dignitosa
- a trascorrere le ultime ore di vita con il conforto di familiari, parenti e amici
- ad essere assistito da un ministro di culto, secondo i dettami del proprio credo religioso

Qualsiasi ditta di onoranze funebri può utilizzare la Sala Mortuaria della Villa Verde, nel rispetto delle norme e degli ambienti, senza dover pagare alcun compenso alla Casa di Cura.