



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda per l'assistenza sanitaria

3 Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli

CJARTE DAI DIRITS E DAI IMPEGNS



Mission aziendâl

La aziende pe assistance sanitarie tant che ent strumentâl de Regjon e à il compit di realizâ lis finalitâts dal Servizi Sanitari Regjonâl, impleant tal procès di assistance lis risorsis a cheste assegnadis cul fin di realizâ une eficaç azion di promoziun de salût e cure de malatie, midiant la produzion di servizis sanitaris juscj rispiet ai bisugns de comunitât, cun modalitâts che a rindin massime la eficienze tal ûs des risorsis. E assum la responsabilitât di sodisfâ il bisugn sociosanitari e socio assistenziâl come da deleghe dai Ents Locâi, in strette intese e colaborazion cui Ents e lis Istituzions Locâls stessis.

Vision aziendâl

Dute la organizazion de AAS3 e je indreçade a la tutele de salût tant che ben coleff e individuâl e a la ecuitât di acès dai citadins ai servizis sociosanitaris, tal rispiet des sieltis dai stes. La assistance e ven prestade cun continuitât intune costante prospetive di integrazion: integrazion tra lis diversis professions e disciplinis; tra sociâl e sanitari; tra Ospedâl e Teritori.

Valôrs fondants

1. La programazion e lis azions concretis dal personâl si ispirin a chescj valôrs: a. centralitât de persone: par garantî pârs oportunitâts, evitâ ogni forme di discriminazion e rispietâ i valôrs, i credos religjôs, lis diferencis di gjenar e de culture di apartignince; b. dialic: par conseguî tes relacions tra professioniscj e tra operadôrs, propriis dal lavôr cuotidian, la comprension reciproche e il rispiet des opinions di chei altris e par posizionâsi in maniere efficace dentri des rêts che a sostegnin lis indispensabilis metodichis multidisciplinârs e multiprofessionâls; c. responsabilitât: par impegnâsi a assumi compuartaments coerents cul propri rûl e i propriis compits valutant lis ricjadudis des ativitâts fatis su la organizazion e rindint cont des propriis azions; d. la promoziun de ricercje (ancje organizzative), de inovazion e des cualitâts clinichis-assistenziais, tecnologjichis e organizzativis: par miorâ in maniere progressive la cualitât, par inzornâ i assets organizzatîfs aziendâi e lis metodichis diagnosticichis-terapeutichis cu la evoluzion des cognossincis; e. la valorizazion des risorsis umanis: par creâ un ambient di lavôr seren e stimolant, in mût di esaltâ lis potenzialitâts esistentis e di atraî professioniscj di ecelence; f. il svilup des relacions cul ambient esterni: par cirî lis sinergjiis necessariis cu lis diversis istituzions locâls e regjonâls, cui atôrs sociâi e economics e cu lis associazions dai citadins.

2. I principis ispiradôrs dal servizi al citadin; te organizazion dai servizis e te erogazion des prestazions e procès di cure l'AAS3 si preocupe di garantî: a. eficacie e justece, sul plan scientific, professionâl e organizzatîf, par rivâ ai fins assistenziâi; b. ecuitât e imparzialitât, par furnî a ducj i citadins oportunitâts compagnis di acès a lis prestazions e ai servizis; c. afidabilitât come capacitât di rispietâ tai compuartaments e tes azions sei i impegnis cjàpâts dai professioniscj e operadôrs tes relacions interprofessionâls, sei chei cjàpâts tai confronts dai citadins in reson dai rûi e des competencis; d. trasparenze tai procès decisionâi, par assicurâ la circolazion des informazions e des sieltis fatis; e. economicitât, par otignî cundizions gjestionâls e operativis coerentis cu lis risorsis economicichis disponibilis.

DIRITS DAI UTENTS E LÔR IMPEGNS

Dirits dai utents:

- **violdi rispjetade la proprie dignitât e la proprie identitât:** l'utent al à dirit, al di là des sôs cundizions e des sôs convinzions, a jessi considerât tant che une persone in dutis lis circostancis, miôr ancjemò te fragjilitât;
- **cure e assistance:** ogni utent al à dirit a ricevi lis curis e la assistance previodudis des istituzions dentri di un sisteme di sigurece des prestazions e cun pâr oportunitât di acès;
- **autonomie:** l'utent al à dirit di jessi metût tes cundizions di esercitâ la proprie libertât di sielte tes cuistions che a riuardin la sô salût. La prassi dal consens informât e à di jessi costante e apropiade, dant al utent la oportunitât di cjapâ lis miôr decisions par se e par i siei progjets di vite. Par chest l'utent al à dirit di jessi informât su lis terapiis alternativis, ancje su chês che si pratichin in altris struturis;
- **privacy:** i utents a àn dirit che i lôr dâts a vegnis cognossûts e tratâts dome di chei operadôrs de AAS3 che a son autorizâts a fâlu. I operadôrs a àn di rispjetâ il segret professionâl. I dâts che a riuardin i utents a puedin jessi comunicâts a altris sogjets dome daûr di ce che al è previodût de leç o cuant che i stes utents a autorizin a fâlu;
- **riservatece:** ogni utent al à dirit al rispjet dal so cuarp, de sô intimitât e dal so pudôr;
- **informazion:** l'utent al à dirit di jessi informât su ce che lu riuarde tant che persone, tant che utent, tant che citadin par ce che al è di competence de AAS3 ;
- **informazion su la ufierte di servizis e prestazions:** l'utent al à dirit a jessi informât su la ufierte dai servizis e su lis modalitâts par acedi;
- **cognossi la identitât dai operadôrs:** i utents a àn dirit di cognossi la identitât dai operadôrs de AAS3 che a lôr si indrecin par otignî servizis o prestazions;
- **acès ae documentazion:** ognidun che al vedi un interès diret, concret e atuâl rispjet a un proviodiment de AAS3 al pues fâ domande di esaminâ o di vè copie dal relatîf document. L'utent al à dirit di acuisî i documents clinics che lu riuardin;

I utents a puedin impegnâsi a colaborâ, cun azions ancje semplicis, ma plenis di significât, ae realizazion dai valôrs condividûts.

Impegns dai utents:

- **rispjet di chei altris:** in gjenerâl o afermìn il principi che “Ducj a van rispjetâts”;
- **il rispjet dai altris utents:** ogni utent al rispjetarà i dirits dai altris. Al rispjetarà il dirit ae riservatece, il dirit ae diversitât culturâl, il dirit ae solidarietât e ae comprehension so redut tes situazions di soference;
- **rispjet pai operadôrs:** i utents a colaboraran a costruî un rapuart di reciproche fiducie cui operadôrs e a tignaran in juste considerazion il lôr lavôr, evitant prejudizis ideologjics o emofîfs. Cuant che a cjatin carencis a fasaran une critiche costrutive par mieç di percors istituzionalizâts e individuâts in cheste Cjarte dai Servizis;

- **rispjet dai oraris:** i utents, par colaborâ ae funzionalitât dai servizis e ae buine riesside de organizazion a laran daûr dai oraris previodûts pe erogazion des prestazions e des visitis;
- **rispjet de comunitât:** i utents a àn di tignî cont che i bens e i servizis che a domandin l'ûs, daûr dal propri bisugn, a apartegnin ae comunitât. A àn di partecipâ ae cressite de salût e dal benstâ di cheste rindintsi disponibii a acuisî sfîi di vite salutârs che ancje altris a puedin imitâ;
- **rispjet des risorsis:** i utents a colaboraran a mantignî nets e ordenâts i ambientes, e a consideraran che i imprescj e i furniments a apartegnin a ducj;
- **impegn a informâ in câs di rinunzie ae prestazion:** in câs di rinunzie aes prestazions programadis i utents a informaran il centri unic di prenotazion par consinfî a altris di cjapâ il so puest, evitant cussì straçariis di risorsis;
- **impegn a rispjetâ il diviêt di fum:** i utents a varan la massime cure tal rispjetâ il diviêt di fum dentri des struturis aziendâls a tutele de salût dai altris e come sielte di une gjestion efficace de proprie.

TRASPARENCE E PARTECIPAZION

La Aziende Sanitarie n. 3 "Friûl de Alte – Culinâr – di Mieç" e cîr la tutele e l'interès dai utents di proprie iniziative e su iniziative dai utents stes. Par facilitâ la partecipazion e previôt funzions specifichis e e inmanee struments a pueste.

La funzion di tutele e di partecipazion dai utents te AAS3 "Friûl de Alte – Culinâr – di Mieç" e ven promovude par mieç di:

la Cjarte dai Servizis Sanitaris de Aziende, document che, tant che pat cui citadins, le impegne a decisions e comportaments coerents cun ce che al è scrit dentri;

la SO Relations, comunicazion e fund raising, che e analize i bisugns dai utents ancje par mieç di indagjins di sodisfazion e e promôf campagnis di informazion;

l'Ufici Relations cul Public, che al met in vore lis iniziativas pal superament di eventuâi disservizis, al cjape i reclams e al garantîs la atuazion di ogni fase dal Regolament di Pubbliche Tutele; al è logât in Plaçute Portuzza n. 2 a Glemone, tel. 0432 989406, fax 0432 989407, e-mail urp@aas3.sanita.fvg.it, orari di viertidure al public des 9 aes 13 di lunis a vinars;

la Comission Miste Conciliative, strument pal studi fat insiem, cui organisims di volontariât e di tutele, des problematichis vignudis fûr des segnalazions che, in prime istance, no àn vût une soluzion adeguate. Il fin al è chel di rivâ a une conciliazion morâl tra lis parts e di acuisî elements utii al miorament dai servizis. La Comission Miste Conciliative, in rispjet ai principis di trasparenza e partecipazion, e fâs la funzion di favorî la presince e la ativitât dai Organisms di Volontariât dentri des struturis sanitariis cul fin de tutele dal utent;

il Regolament Aziendâl di Pubbliche Tutele, pe individuazion des proceduris di acet e definizion dal reclam;

l'acès ai ats de Aziende, daûr di ce che al è disciplinât des normis su la trasparenza;

la colaborazion cu lis Associazions di Volontariât e cui Organisms di Pubbliche Tutele, previodint ancje formis di convenzionament.

Rispiet ae trasparenze, il rispiet a lis plui resintis normativis e la realizazion dal intent si tradûs in particular tes sezions dedicadis tal sît internet istituzionâl www.aas3.sanita.fvg.it.

REGOLAMENT AZIENDÂL DI PUBLICHE TUTELE

Art. 1 Inte AAS3 “Friûl de Alte – Culinâr – di Mieç” e je presinte la Strutture Operative Relazioni, comunicazion e fund raising, che e cjape dentri l’Ufici Relazioni cul Public pe gjestion des segnalazions in viste de tutele dai dirits dai utents e de lôr partecipazion al miorament de cualitât dai servizis.

Art. 2 I utents, parincj o afins, o organisms di volontariât o di tutele dai dirits, a puedin presentâ osservazions, oposizions, denunziis o reclams cuntri i ats o compartaments che a dinein o a limitin la fruibilitât des prestazions di assistance sanitarie e sociâl.

Art. 3 I utents e i altris sogjets indicâts tal Art.2 a esercitin il propri drit cun:

- letare in cjarte semplice, indreçade e inviade ae Aziende pai Servizis Sanitaris o consegnade di persone ai Responsabii di Strutture Operative o di persone al Ufici Relazioni cul Public;
- messaç par pueste eletroniche, inviât al recapit di Pueste Eletroniche Certificade (PEC): aas3.protgen@certsanita.fvg.it o ben a urp@aas3.sanita.fvg.it;
- compilazion dal modul a pueste firmât dal utent , distribuît li dal Ufici Relazioni cul Public e li des struturis;
- utilizazion dal modul sul sît aziendâl www.aas3.sanita.fvg.it;
- segnalazion telefoniche, scrite, di persone o a mieç di fax, al Ufici Relazioni cul Public;
- colocui cui Responsabii di Strutture Operative o cui operadôrs dal Ufici Relazioni cul Public.

Pes segnalazions e vignarà fate une schede-verbâl, cu lis notis di ce che al è stât segnalât e cjapant sù i dâts utii ae istrutorie e aes comunicazions coretis ai interessâts. Lis segnalazions cjapadis sù, in cualsisei forme, in altris struturis de Aziende a varan di jessi comunicadis al Ufici Relazioni cul Public.

Art. 4 Lis osservazions, lis oposizions, lis denunziis o i reclams a varan di jessi presentâts, intai mûts elencâts parsore, di norme, dentri di 15 dîs dal moment che l’interessât al à vût cognossince dal at o compartament lesif dai propri dirits in armonie cun ce che al è disponût tal Art. 14, come 5, dal D.Lgs 502/92, come modificât dal D.Lgs 517/93.

Art. 5 La presentazion des osservazions, oposizions, denunziis, reclams no impedîs la proposizion di impugnativis in vie juridizionâl.

Art. 6 Lis segnalazions che a clamin in cause compartaments di operadôrs a varan di jessi firmadis; se a son anonimis no saran cjapadis in considerazion. Intal câs di segnalazions che a domandin eventuâi risarciments di dam, l’Ufici Relazioni cul Public al indicarà al utent il percors di fâ e al informarà l’Ufici Afârs Gjenerâi.

Intai câs che, pe delicatece de segnalazion o pe autorizazion al tratament dai dâts e fos necessarie la deleghe o la autorizazion dal interessât, cuant che chest nol coincît cun chel che al à segnalât, l’Ufici al podarà fâ domande esprese.

Art. 7 Lis osservazions, lis oposizions, lis denunziis o i reclams, in ogni câs presentâts o ricevûts tai mûts indicâts parsore dal Ufici Relazioni cul Public, se no cjatin soluzion imediade, a vegnin istruîts e trasmetûts ae Direzion de Aziende dentri di un tiermin massim di 5 dîs, o dut câs tai timps rapuartâts ae urgjence dal câs.

Art. 8 L'Ufici Relazioni cul Public, tai cinc dîs seguitîfs, al comunicarà ai Responsabil di Strutture Operative interessâts la notizie de oposizion, osservazion, denunzie o reclam parcè che chescj a adotin dutis lis misuris necessariis a evitâ la persistence dal eventûâl disservizi e a furnissin al Ufici richiedent, dentri di 15 dîs, dutis lis informazions necessariis par comunicâ une rispueste apropiade al utent. Lis informazions, se al ven domandât, a àn di jessi dadis par scrit e a puedin jessi trasmetudis al Ufici, ancje vie fax o mail.

L'Ufici Relazioni cul Public in maniere periodiche, vie pal àn, al fasarà rivâ ae Direzion Strategjiche une sintesi gjenerâl des segnalazions cjapadis sù e ai Responsabil des Struturis Operativis une sintesi des segnalazions di competence.

Art. 9 I operadôrs dal Ufici Relazioni cul Public:

a) a cjapin sù i reclams, lis oposizions e lis osservazions presentadis dai utents;

b) a proviodin a istruî e definî lis segnalazions di risoluzion plui facile;

c) a preparin la istrutorie dai reclams e a distinguin chei di risoluzion plui facile dant rispueste tempestive al utent. Par chei che no si puedin risolti in maniere imediade e direte, dopo de autorizazion dal Responsabil de SOS Relazioni, comunicazion e fund raising, a cjapin sù ducj i elements necessariis ae formazion di judizi (relazions o parês) dai Responsabil des Struturis Operativis e a furnissin parê al Diretôr Gjenerâl o al Diretôr Sanitari de Aziende pe definizion di chei reclams che no si prestin ae definizion imediade e veloce.

d) su indicazion dal Responsabil de SOS Relazioni, comunicazion e fund raising a convochin la Comission Miste Conciliative pal esam des segnalazions che la istrutorie, di prime istance, no je rivade ai aprofondiments spietâts ancje tignint cont des valutazions e des esigjencis di cui che al à presentât la segnalazion. A convochin ancje cu lis stesis modalitâts cheste Comission su domande des Associazions di Volontariât e dai Organisms di Tutele.

e) al perfezionament des proceduris a inviin la rispueste, firmade dal Diretôr Gjenerâl o Sanitari, a cui che al à fat la segnalazion e tal stes moment a inviin une copie al Responsabil de Strutture Operative interessade pe adozion des misuris e dai proviodiments necessariis che a varan di jessi comunicâts al Ufici Relazioni cul Public. La rispueste e à di jessi dade al utent dentri di 30 dîs lavoratîfs de presentazion dal reclam. Se la complessitât des proceduris e des verifichis e ves di impleâ un timp plui lunc, al utent e sarà fate une juste comunicazion.

Art. 10 La Comission Miste Conciliative e je fate di un rapresentant de Aziende, di un rapresentant de Regjon e di un rapresentant des Associazions di Volontariât. La Comission cussì formade e je presiedude dal Rapresentant di designazion regionâl. Ai lavôrs de Comission a puedin partecipâ esperts designâts da lis parts, i utents interessâts, il responsabil dal servizi ogjet di segnalazion, il responsabil dal Ufici Afârs Gjenerâi, il referent dal Ufici relazioni cul public, il responsabil de SO Relazioni, comunicazion e fund raising. Tal davuelziment dai siei lavôrs la Comission e pues convocâ lis parts sei insieme, sei in maniere separate.

L'IMPEGN DE AZIENDE

PAR UN MIORAMENT PROGRESSÎF DE CUALITÂT DAI SERVIZIS

L'AAS3 "Friûl de Alte – Culinâr – di Mieç", tignint cont dai bisugns dai utents e di chei de popolazion dal territori e cirint i miôr standards di riferiment pai serviziis e lis prestazions, si impegne a:

- dâ atuazion ai indreçaments sanitaris regionâi;
- promovi indagjins epidemiologjichis, di epidemiologjie cliniche e socio economicichis;

- promovi indagjins su la cualitât dai servizis;
- perfezionâ i sfîi de comunicazion istituzionâl e di chês dai operadôrs;
- miorâ lis cundizions di acet e di comfort;
- difondi la culture de sigurece tes curis sbassant il riscli clinic;
- adeguâ i timps di spiete des prestazions ai standards istituzionâi proponûts;
- doprâ i mieçs e lis risorsis disponibilis daûr dai criteris di eficiencie e di eficacie.

Pe realizazion di chest program l'AAS3 "Friûl de Alte – Culinâr – di Mieç" e domandarà, ogni an, te gjestion pal budget, a lis structuris operativis la formulazion di progjets pal otigniment documentât di obietîfs che si ricondusin ai impegnis elencâts parsore.

INFORMAZIONS GJENERÂLS

UFIERTE DI SERVIZIS E MODALITÂTS DI ACÈS INFORMAZION, SENSIBILIZACION E ACET

L'AAS3 "Friûl de Alte – Culinâr – di Mieç" e met tra i siei obietîfs prioritariis chel di une informazion puntuâl, semplice, fruibile, esauriente, te convinzion che la informazion e je essenziâl ai utents par usufruî dai lôr dirits e par favorî la partecipazion e la sensibilizazion ai temis de salût e ae adozion di sfîi di vite adeguâts.

Te prospetive des pârs oportunitâts, e vûl puartâ indenant il lavôr za scomençât, cun cors di lenghis e cun publicazions plurilengâls, a favôr des minorancis linguistichis e dai forescj presints tal so teritori. E cîr di otignî l'obietîf di rindi ospitâls lis propriis structuris e di promovi la sensibilitât e la capacitât dai propriis operadôrs al acet.

E formule, ogni an, come previodût de normative, il "Plan di Comunicazion Aziendâl". E pues duncje doprâ in maniere organiche un insiemi di struments che a permetin di rivâ a dute la popolazion in maniere sistematiche:

- **opusculi e sfueis informatîfs** ancje plurilengâi sul acès ai servizis e su cuistions che a rivuardin la salût, disponibilis tes structuris aziendâls e tes farmaciis teritoriâls;
- **stampe, radio e television** pes campagnis informativis e di educazion sanitarie;
- **sît aziendâl** – www.aas3.sanita.fvg.it;
- **publicazion periodiche e distribuzion a ducj i cjâfs di famee de riviste InForma** (reg. ex Tribunâl di Tumieç n. 177);
- **ponts di informazion dedicâts** par une prime rispueste su la organizazion e l'acès ai servizis e pai bisugns di prin acompagnament;
- **centris di prenotazion e rifîr dai referts di Tumieç, Glemone e Tarvis** che a ufrissin informazions ancje sui timps di spiete, su lis modalitâts di acès e su la fruibilitât des prestazions tes diviersis sedis di erogazion;
- **sporte e segretariis** des structuris operativis;
- **cartelonistiche**;
- **monitor al plasm**e logâts te aree dai centris di prenotazion dai ospedâi di Tumieç e Glemone;

- **incuintris formatifs/informatifs cu la popolazion** segmentade par target;
- **messazistiche whatsApp** cul servizi whatsAAS3.

E realize cussì un sisteme di fonts informativis difondudis par facilitâ ai utents l'acès ai servizis, e par ufîr a lôr la pussibilitât di partecipâ al miorament dai stes e di jessi protagoniscj te gjestion de lôr salût.