



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



# Carta dei servizi Azienda USL di Bologna

118  
Regione Emilia Romagna

A ricordo di RICCARDO ROSSI



Medici di  
Medicina Generale  
Pediatra di Libera Scelta







# INTRODUZIONE





La **CARTA DEI SERVIZI SANITARI** ha come scopo principale la tutela dei diritti dei cittadini: essa rappresenta il patto tra le strutture del Servizio Sanitario Nazionale e gli utenti.

L'Azienda USL di Bologna si impegna a rispettare i principi fondamentali di:

- eguaglianza;
- imparzialità;
- continuità delle cure;
- diritto di scelta del cittadino;
- partecipazione e Tutela;
- efficienza ed Efficacia delle Cure.

A tal fine tutti gli operatori dell'Azienda sono impegnati a garantire:

- rispetto della riservatezza, della cultura e della fede religiosa di ogni utente;
- ascolto del cittadino;
- trasparenza e chiarezza nell'informazione sanitaria;
- diritto di scelta di cura;
- attuazione di tutte le misure possibili per contrastare il dolore;
- mediazione culturale;
- forme di partecipazione e tutela dei cittadini.

Già da alcuni anni è stato avviato un processo di progressiva integrazione tra le aziende sanitarie dell'area metropolitana bolognese basato, in primo luogo, sulla progettazione e realizzazione di reti cliniche e quindi sulla definizione di percorsi clinico-assistenziali condivisi. In questo contesto vanno collocati i progetti di integrazione tra Azienda USL di Bologna, Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico S.Orsola-Malpighi, IRCCS Ortopedico Rizzoli, Azienda USL di Imola e Ospedale di Montecatone.

Per realizzare il sistema dei servizi sanitari dell'area metropolitana bolognese e creare le condizioni per assicurare una migliore assistenza integrata ai cittadini, la rete ospedaliera si organizza secondo il modello denominato "hub and spoke" (letteralmente: mozzo e raggi) che prevede la concentrazione della casistica più complessa in un numero limitato di centri (HUB). L'attività dei centri HUB è fortemente integrata con quella dei centri ospedalieri periferici (SPOKE). L'applicazione del modello hub and spoke ha come obiettivi fondamentali:

- garantire che i singoli centri possano trattare volumi di attività sufficienti ad acquisire e mantenere la competenza clinica e l'efficienza operativa necessarie per rendere l'assistenza efficace ed economicamente sostenibile;
- costruire rapporti funzionali tra servizi, in modo che i centri spoke abbiano canali di comunicazione continuativi con centri hub di riferimento che garantiscono disponibilità e collaborazione;
- favorire lo sviluppo di attività di analisi e confronto all'interno e fra i centri, confrontando i risultati clinici ottenuti e concordando comuni strategie di comportamento clinico.

L'Assistenza territoriale è realizzata nelle sedi ambulatoriali dell'Azienda, all'interno dei **NUCLEI DELLE CURE PRIMARIE**, nelle **CASE DELLA SALUTE**, al domicilio dell'utente attraverso l'azione congiunta di medici di famiglia, pediatri di libera scelta, medici specialisti, infermieri, fisioterapisti, ostetriche, psichiatri, psicologi, logopedisti, operatori socio assistenziali.

L'Azienda ha attivato, inoltre, l'**AREA DI CURE INTERMEDIE** in cui le persone sono accolte con l'obiettivo di migliorare le loro condizioni fisiche, prevenire eventuali complicazioni, recuperare la maggiore autonomia possibile e favorire il rientro a domicilio in tempi brevi.

I Letti Tecnici di Cure Intermedie sono una struttura "intermedia" tra l'assistenza in ospedale e a domicilio. Accolgono prevalentemente persone che non presentano patologie acute, che hanno bisogno di cure e assistenza difficilmente gestibili a domicilio o hanno malattie croniche che richiedono controlli periodici. La degenza di norma non supera i 15-20 giorni.

Le Aree di Cure Intermedie si trovano all'interno dell'**Ospedale di Loiano**, e all'interno dell'**Ospedale di Vergato**.

Durante la permanenza i professionisti, insieme alla persona che necessita di assistenza e a chi l'affiancherà una volta rientrata a domicilio, definiscono un piano assistenziale.

L'Azienda tutela, infine, la salute collettiva e promuove il benessere individuale negli ambienti di vita e di lavoro attraverso il supporto tecnico agli **ENTI LOCALI** e alla **CONFERENZA TERRITORIALE SOCIALE E SANITARIA**, nella definizione delle strategie di promozione per la salute, di prevenzione delle malattie e delle disabilità, di miglioramento della qualità della vita e nelle valutazioni di natura epidemiologica.

L'Azienda è impegnata a favorire le condizioni di omogeneità nell'offerta di servizi nei vari Distretti e a potenziare l'integrazione tra l'attività svolta dai professionisti operanti in ambito territoriale con quella svolta dai professionisti operanti nelle strutture ospedaliere per garantire una presa in carico continua delle persone assistite anche attraverso la definizione di punti di snodo tra un ambito di cura e l'altro.

Per la gestione di particolari situazioni o patologie sono stati messi a punto percorsi diagnostico terapeutico-assistenziali (PDTA) condivisi, in alcuni casi, anche tra aziende diverse. Ciò significa che per questi percorsi sono definite modalità di cura e assistenza condivisi e omogenei fra tutte le strutture coinvolte.



Per alcuni Percorsi di diagnosi e cura sono stati predisposti specifici opuscoli informativi contenenti anche le caratteristiche di qualità che gli operatori si impegnano a garantire, in particolare per:

- donne con tumore al seno;
- persone con tumore del polmone;
- persone ultra 65enni con frattura del femore;
- persone con lesione traumatica del midollo spinale;
- bambini affetti da patologia cronica con disabilità multipla;
- persone con sclerosi laterale amiotrofica;
- persone con patologie ipofisarie e della base cranica;
- persone con grave cerebrolesione acquisita (GRACER);
- bambini con disturbo dello spettro autistico;
- persone con tumore coloretale;
- bambini con patologie oculari rare.

Per le donne in gravidanza è stato predisposto l'opuscolo "Percorso nascita".

Per assicurare la miglior gestione del dolore delle persone assistite è attivo in **AZIENDA IL COMITATO OSPEDALE TERRITORIO SENZA DOLORE** che opera attraverso una rete di referenti medici ed infermieristici presenti in ogni reparto di degenza e i cui nominativi e sedi di attività sono reperibili tramite il numero verde regionale **800-033 033**.

Per le persone assistite al domicilio la rilevazione e il trattamento del dolore sono garantite dai **MEDICI DI FAMIGLIA** con il supporto dei **REFERENTI DISTRETTUALI** della **RETE DI CURE PALLIATIVE**.







## Accoglienza, informazione, appropriatezza

- Ascolto e accoglienza dei cittadini per fornire loro informazione e orientamento nell'utilizzo dei servizi.
- Ogni persona ha la possibilità di accedere alle prestazioni sanitarie adeguate al suo stato di salute. L'Azienda garantisce ad ogni persona equità nell'accesso ai servizi offrendo le medesime opportunità per raggiungere il medesimo livello potenziale di benessere.
- L'Azienda si impegna a fornire servizi appropriati nel rispetto dell'identità personale, culturale e religiosa, delle preferenze e delle scelte personali anche attraverso la collaborazione di mediatori culturali.
- Ogni utente viene informato in modo chiaro e comprensibile sui rischi connessi alle procedure sanitarie proposte per poter esprimere il proprio consenso in modo consapevole.
- Ogni utente viene informato in modo chiaro e comprensibile sul suo stato di salute, sul programma diagnostico-terapeutico che si intende intraprendere e sulle possibili alternative.
- Ogni operatore dell'Azienda svolge le proprie mansioni nel rispetto della riservatezza delle persone.
- Ogni operatore dell'Azienda è identificabile e si rivolge alla persona con cui entra in relazione con rispetto, educazione e gentilezza.
- Il personale sanitario, in ambito ospedaliero, ambulatoriale e domiciliare, rileva l'intensità del dolore ed attua le misure possibili per contrastarlo secondo un approccio personalizzato all'utente.

## Prevenzione

- Ogni donna di età compresa tra 45 e 74 anni riceve la lettera di invito ad effettuare lo screening per la diagnosi precoce del tumore della mammella.
- Ogni donna di età compresa tra 25 e 64 anni riceve la lettera di invito ad effettuare lo screening per la diagnosi precoce del tumore della cervice uterina.
- Tutte le persone di età compresa tra 50 e 69 anni ricevono la lettera di invito ad effettuare lo screening per la diagnosi precoce del tumore del colon-retto.
- La popolazione dai 65 anni in poi è invitata a sottoporsi a vaccinazione antinfluenzale e antipneumococcica.
- Le persone con sospetta neoplasia del colon ricevono il risultato della biopsia entro 10 giorni dall'esecuzione.
- I professionisti sanitari realizzano iniziative di educazione sanitaria e di informazione rivolte ai cittadini e a gruppi di persone per tipo di patologia ed eventuali percorsi di auto mutuo aiuto anche attraverso la segnalazione di Associazioni di utenti e familiari.
- A tutti i neonati venuti alla luce nei punti nascita dell'AUSL di Bologna è garantito lo screening della sordità.



## Attività ambulatoriale

- Possibilità di effettuare il pagamento on-line per il ticket sanitario utilizzando il sito web [www.pagonlinesanita.it](http://www.pagonlinesanita.it) o il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).
- Le persone che devono effettuare controlli dopo la prima visita specialistica ricevono direttamente la prenotazione dallo specialista.
- Il personale di ogni struttura si impegna ad erogare le prestazioni garantendo la massima tempestività e puntualità.
- Ogni utente può ricevere i referti di visite ed esami sul Fascicolo Sanitario Elettronico, che può essere attivato presso i punti CUP Aziendali.

## Ricovero ospedaliero

- Ogni persona ricoverata può comunicare al personale sanitario del reparto quali soggetti possono venire a conoscenza del ricovero e del reparto di degenza.
- Per le persone che devono essere sottoposte ad intervento chirurgico il medico specialista effettua la prenotazione diretta degli esami e della visita anestesiologicala.
- L'Azienda garantisce il rispetto dei tempi di attesa per gli interventi chirurgici per patologie neoplastiche, secondo la scala di priorità stabilita dalla Regione. Intervento prioritario: da trattarsi entro pochi giorni dalla visita (7-10 giorni), ma non entro le 24 ore, per la presenza di complicanze; Intervento urgente: da trattarsi entro 30 giorni quando c'è sintomatologia evidente che potrebbe evolvere in caso di attesa prolungata.
- I pazienti in attesa di intervento in regime di Day Surgery ricevono istruzioni sul comportamento da adottare e i recapiti a cui rivolgersi in caso di necessità nel periodo pre e post-operatorio.
- Durante la degenza l'alimentazione degli ospiti è adeguata alle condizioni di salute, rispettosa delle preferenze e scelte derivanti da cultura e fede religiosa.
- I bambini ricoverati hanno la possibilità di essere continuativamente assistiti dai genitori o altro familiare.
- In ogni reparto sono affissi gli orari di visita ai degenti con possibilità di deroghe, su richiesta, per esigenze particolari.
- Le persone che sono state ricoverate possono ricevere copia della cartella clinica tramite invio postale oppure on line.
- Al momento delle dimissioni viene consegnata una lettera di dimissione contenente l'eventuale pianificazione e prenotazione dei controlli post-dimissione.
- E' prevista al momento della dimissione l'erogazione diretta dei farmaci prescritti per il primo ciclo di un mese di terapia.
- Prima della dimissione l'assistito e/o i suoi familiari ricevono informazioni chiare e comprensibili su come proseguire le cure al proprio domicilio.

- L'attivazione del percorso di dimissione protetta viene garantito dal personale del reparto, in tempi utili per un'adeguata presa in carico da parte dei servizi del territorio e per la tempestiva fornitura degli ausili necessari.
- E' garantito il rispetto della dignità della persona in ogni momento della degenza.

## Cure intermedie

- Presenza del personale infermieristico 24 ore su 24, del medico in fasce orarie prestabili e in ogni caso per la gestione di eventuali emergenze cliniche
- Percorso protetto di dimissione, con particolare attenzione al reinserimento nel proprio domicilio attraverso la formazione del familiare di riferimento (care-giver) e prescrizione dei presidi eventualmente necessari.
- Servizio alberghiero confortevole: pasti, pulizia, camere con bagno in camera e letti articolati, spazi comuni.
- Possibilità per famigliari ed altri, di fare visita durante l'intera giornata (dalle 7 alle 20).

## Assistenza territoriale

- Il Punto di Coordinamento dell'Assistenza Primaria (PCAP) assicura ad ogni utente in dimissione protetta dall'ospedale, confrontandosi con i Medici di famiglia, l'attivazione di percorsi e servizi per favorire la continuazione delle cure nel setting assistenziale più adeguato (assistenza domiciliare, assistenza ambulatoriale ecc.) rispetto alle condizioni e ai bisogni della persona che necessita di assistenza e della sua famiglia.
- In ogni ambito territoriale è presente una comunità di professionisti che operano in una Casa della Salute: ossia una rete professionale locale per la presa in carico del cittadino attraverso la strutturazione di percorsi di cura e assistenza, interventi di promozione della salute ed attività di prevenzione individuale e collettiva.
- Gli interventi e la presa in carico della persona al proprio domicilio (Assistenza domiciliare) avvengono entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta del Medico di Famiglia o del Pediatra di Libera Scelta.
- Ad ogni persona in assistenza domiciliare viene indicato un responsabile a cui può fare riferimento. Il responsabile può essere il Medico di Famiglia, il Pediatra, l'Infermiere del Servizio Infermieristico Domiciliare o l'Assistente sociale, secondo la complessità e l'intensità dei bisogni.
- Per ogni utente che riceve assistenza domiciliare continuativa viene formulato un Piano Assistenziale Individuale. La valutazione e modifica del Piano Assistenziale sono svolte dai professionisti coinvolti in relazione alle condizioni cliniche ed assistenziali della persona, con la condivisione di utenti e familiari.



## Salute mentale

- Gli operatori della Salute Mentale in collaborazione con le associazioni di familiari ed utenti operano per l'individuazione precoce di situazioni di disagio e sviluppano azioni di promozione della salute mentale e favoriscono la costruzione di percorsi finalizzati alla partecipazione attiva e consapevole, al miglioramento della propria condizione e alla lotta allo stigma.
- L'accesso al Centro di Salute Mentale avviene su richiesta diretta della persona o tramite il Medico di famiglia. La visita, se non urgente, viene programmata entro 15 giorni dalla richiesta.
- Il Team NPIA Disabilità uditiva a cui viene inviato ogni neonato che risulti positivo allo screening, effettua una prima visita entro 15 giorni dalla segnalazione.
- Per ogni utente che accede ai servizi di Salute Mentale viene definito un progetto d'intervento personalizzato concordato con lui stesso e/o con i familiari coinvolti.
- La presa in carico prevede la pianificazione di interventi specialistici. Tale pianificazione può seguire i PDTA specifici (Autismo, Gioco d'azzardo patologico) programmi specifici (Programma integrato disabilità e salute, programma di dipendenze patologiche e tutela delle popolazioni vulnerabili), percorsi (esordi psicotici, gravi disturbi di personalità, sordità), con l'invio a Centri di valutazione specialistica (ADHD, Centro clinico prima infanzia, centro di consultazione culturale sui migranti, centri di audiologia specialistici anche extraregionali).
- La presa in carico può prevedere inoltre la pianificazione di interventi multiprofessionali che esigono il budget di salute, l'inserimento lavorativo supportato, l'inserimento eterofamiliare, l'abitare supportato e il sostegno alla domiciliarità.
- La continuità terapeutica in salute mentale viene garantita dagli operatori di riferimento anche nel caso di ricoveri ospedalieri (SPDC) o di inserimenti residenziali (RTI, RTR, Comunità alloggio, CRA).
- Nella progettazione di attività riguardanti la dimensione sociale/gruppale viene favorita la partecipazione di utenti e familiari attraverso attività condivise e organizzate sulla base dei bisogni locali.

## Integrazione socio-sanitaria

- Valutazione delle situazioni di bisogno socio-sanitario attraverso le Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM Area Anziani, Adulti, Minori, Disabili, Gravissime Disabilità Acquisite e utenti del DSM).
- Presa in carico nella rete dei servizi socio-sanitari nel caso di accertati bisogni, in particolare per utenti che presentino situazioni di bisogno socio-sanitario complesso.
- Continuità di presa in carico e di cura ai giovani con disabilità e/o psicopatologia nel passaggio dall'età evolutiva a quella adulta.

- Coordinamento e verifica della rete d'offerta socio-sanitaria accreditata (servizi per disabili e anziani).
- Accoglimento e gestione di eventuali segnalazioni o reclami da parte dei cittadini su tali servizi.

## Verifica delle garanzie

La valutazione dell'effettiva applicazione delle garanzie di qualità può essere effettuata, a seconda delle situazioni:

- calcolando la percentuale di utenti che hanno risposto positivamente alle domande specifiche del questionario sulla qualità percepita periodicamente somministrato;
- analizzando i dati ottenuti dai sistemi di gestione informatizzata delle attività;
- attraverso la verifica a campione della documentazione sanitaria.

Le indagini per rilevare la Qualità percepita dagli utenti sono svolte anche in collaborazione con il Comitato Consultivo Misto e il Comitato Utenti Famiglie Operatori e i risultati ottenuti vengono presentati e diffusi a quanti coinvolti o interessati, sia cittadini sia professionisti. L'Azienda è impegnata a garantire il superamento delle barriere architettoniche e sensoriali per facilitare l'accesso alle persone con diversi tipi di disabilità.

## Tutela della privacy

La tutela della riservatezza dei dati personali ed in particolare di quelli definiti "dati sensibili, ossia idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale è garantita dalle disposizioni contenute nel D.lgs 30.06.2003 n. 196 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il 24 maggio 2016 è entrato in vigore il Regolamento Europeo (UE) 2016/679 concernente la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione dei dati: tale Regolamento è divenuto direttamente applicabile in tutti gli stati membri della UE a partire dal 25 maggio 2018. In ottemperanza a tale normativa il trattamento dei dati personali da parte dell'Azienda USL di Bologna è quindi improntato ai principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali i dati sono raccolti.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è l'ente nel suo complesso, ossia l'Azienda Usl di Bologna, cui competono le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento dei dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza.



L'Azienda USL di Bologna ha individuato come Referenti Privacy i Direttori di Struttura Complessa, i Responsabili di Unità Operativa Semplice Dipartimentale e i Direttori di Programmi Gestionali.

La Direzione Generale dell'Azienda USL di Bologna ha costituito l'unità operativa complessa denominata "Anticorruzione, Trasparenza e Privacy" con il compito, tra gli altri, di assicurare la corretta applicazione della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

[www.ausl.bologna.it/amministrazione-trasparente](http://www.ausl.bologna.it/amministrazione-trasparente).

In ottemperanza al regolamento UE 2016/679 l'Azienda ha nominato il Responsabile Protezione Dati (RDP) o Data Protection Officer (DPO).

## Uffici Relazioni con il Pubblico

L'Azienda USL di Bologna favorisce la comunicazione e l'informazione dei cittadini in merito alle prestazioni erogate, alle modalità per accedere ai servizi e all'organizzazione degli stessi.

Gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) hanno principalmente la funzione di informare i cittadini e garantire una accoglienza adeguata presso le sedi dell'Azienda favorendo il processo di comunicazione interno ed esterno in modo tale da contribuire alla semplificazione dei percorsi per accedere ai servizi in modo appropriato.

La correttezza della relazione con i cittadini utilizzatori dei servizi sanitari viene garantita anche attraverso la gestione ed il monitoraggio delle segnalazioni: reclami, rilievi ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni possono essere presentate utilizzando l'apposito modulo disponibile presso le sedi dell'Azienda, compilato, firmato e inserito nelle apposite cassette, o attraverso il modulo per segnalazioni elettronico disponibile nel sito internet dell'Azienda: [www.ausl.bologna.it](http://www.ausl.bologna.it), cliccando su "Segnalazioni".

Possono inoltre essere trasmesse al Comitato Consultivo Misto Aziendale presso l'Azienda USL di Bologna.

Il Comitato Consultivo Misto è un organismo formato da rappresentanti di Associazioni di volontariato e rappresentanti dell'Azienda USL e si occupa del controllo di qualità dal lato degli utenti. Nell'ambito delle sue attività, partecipa al monitoraggio dei segnali di disservizio e di soddisfazione, nonché alla rilevazione di criticità emergenti.

L'evoluzione della relazione tra cittadini ed Azienda è monitorata con il supporto del sistema regionale di gestione informatizzata delle segnalazioni che contribuisce con i Direttori dei Dipartimenti e dei Distretti, alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici individuati.

[www.ausl.bologna.it/per-i-cittadini/urc](http://www.ausl.bologna.it/per-i-cittadini/urc)





