

La Carta Servizi

La Carta dei Servizi regola il rapporto tra Utente e Azienda Ospedaliera, in quanto quest'ultima dichiara pubblicamente la Politica di Qualità adottata, cioè i propri obiettivi e i fattori di qualità per i servizi erogati. Ciò consente ai cittadini di avere una visione chiara e globale del livello di servizio offerto, e alle Associazioni di Volontariato accreditate e a quanti, con il loro contributo di idee ed esperienze vogliono perseguire un miglioramento, la partecipazione attiva alla verifica della qualità dei servizi erogati. L'Azienda Ospedaliera di Sciacca si è da sempre proposta di garantire i criteri di Universalità e di Eguaglianza che sono alla base del Servizio Sanitario Pubblico, ponendo al centro del proprio interesse la tutela della salute come bene primario dell'uomo in piena aderenza agli artt. 2 e 32 della Costituzione Italiana. Avere posto al centro del proprio interesse l'Uomo e il suo diritto alla salute si è tradotto in azioni poste in essere - come l'istituzione di appositi uffici quali l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, l'Ufficio Informazione e Tutela, il Punto di Ascolto, e l'aver organizzato il volontariato nelle UU.OO. - per far sì che l'utente ricoverato abbia la garanzia del rispetto dei propri diritti; in questo senso la qualità del servizio erogato viene inteso da questa Azienda come impegno a realizzare la soddisfazione degli utenti e al contempo il coinvolgimento e la motivazione degli operatori che gestiscono direttamente i processi di lavoro che producono i servizi sanitari. Questa Azienda Ospedaliera dichiara di uniformare ogni sua attività, azione e processo sanitario al pieno rispetto dei seguenti principi: Uguaglianza La disciplina dei rapporti tra gli utenti e l'Azienda Ospedaliera è ispirata alla eliminazione di ogni possibile differenziazione tra gli utenti sotto il profilo delle condizioni personali e sociali (età, sesso, religione, nazionalità, condizione sociale). I professionisti che operano in Azienda assumono atteggiamenti e comportamenti che non indurranno in alcun modo in soggezione l'utente. Imparzialità Nell'erogare le prestazioni agli utenti, i professionisti dipendenti assumono un comportamento imparziale e neutrale. Continuità Il personale operante nell'Ospedale ha il dovere di assicurare al paziente ricoverato la continuità delle cure, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico. Le eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla legge (come la normativa sullo sciopero dei servizi pubblici essenziali). Diritto di informazione e di scelta Il paziente viene informato sul suo stato di salute, sulle indagini che gli verranno prescritte e sugli interventi da effettuare, ed ha il compito di prendere liberamente decisioni su queste. Partecipazione I cittadini potranno attivamente partecipare ai programmi intrapresi dall'Azienda tramite le associazioni di tutela dei diritti. L'utente può produrre memorie, documenti, osservazioni, formulare suggerimenti e reclamare per il miglioramento del servizio. Le funzioni attinenti alla partecipazione dei cittadini vengono garantite tramite l'U.R.P. e la sua struttura organizzativa che, relativamente a quanto previsto dall'art. 14 del D.L. 502/92 e successive modifiche, predispone ed attua le rilevazioni periodiche del gradimento degli utenti in collaborazione con le associazioni di tutela, predispone ed attua le sistematiche e programmate verifiche degli standards di qualità dichiarati. Efficacia ed Efficienza Il Servizio Pubblico deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.