



ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE *NOI PER LA SALUTE – TINA ANSELMI*

CALTANISSETTA, CASA DELLE CULTURE E DEL VOLONTARIATO, VIA XIBOLI 310

CARTA DEI SERVIZI

ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE “ NOI PER LA SALUTE “-TINA ANSELMI

SEDE LEGALE E OPERATIVA : CASA DELLE CULTURE E DEL VOLONTARIATO

VIA XIBOLI 310

93100 CALTANISSETTA

TEL. 0934 584206

CODICE FISCALE : 92075010857

PRESIDENTE : PASTORELLO GIUSEPPE GIOVANNI CATENO MAURIZIO

INDICE

- *PRESENTAZIONE*
- *ANALISI DEL CONTESTO*
- *IDENTITA' E VALORI*
- *MISSION*
- *PRINCIPI FONDAMENTALI*
- *DESTINATARI*
- *ASSETTO ISTITUZIONALE : RUOLI E FUNZIONI*
- *SERVIZI EROGATI*
- *FIGURE PROFESSIONALI*
- *AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE*
- *A CHI E' INDIRIZZATA LA CARTA*
- *STANDARD DI QUALITA'*
- *COME ACCEDERE AI SERVIZI*
- *RECLAMI*
- *VALIDITA' E VERIFICA DELLA CARTA*

Presentazione

L'Associazione di Promozione Sociale "Noi per la salute" - Tina Anselmi vuole impostare il proprio lavoro nell'ottica di affrontare le varie tematiche sanitarie che coinvolgono i cittadini della provincia di Caltanissetta, offrendo un contributo costruttivo al fine di contribuire nella elaborazioni di proposte e progetti che possano rendere più fruibile il Sistema Sanitario Nazionale.

La carta dei servizi è un documento che permette di conoscere la nostra organizzazione, i servizi che offriamo e gli obiettivi che l'associazione A.P.S. "Noi per la salute" - Tina Anselmi persegue. E' anche uno strumento utile affinché i soci e i cittadini/pazienti possano contribuire allo sviluppo del nostro progetto.

ANALISI DEL CONTESTO

Non vi è dubbio che la pandemia ha drammaticamente evidenziato lo stato di crisi in cui versa la sanità pubblica nella provincia di Caltanissetta ; crisi che pensiamo sia stata determinata da una serie di scelte politiche sia a livello nazionale che regionale.

In questo contesto non si può sottacere il ruolo della modifica del Titolo V della Costituzione con l'approvazione della legge Costituzionale N°3 del 3 Ottobre 2001 che ha di fatto delegato alle Regioni la possibilità di legiferare in materia di pianificazione del territorio regionale e mobilità nel suo interno, di dotazione infrastrutturali, di programmazione e organizzazione dei servizi sanitari e sociali, di promozione dello sviluppo economico locale e organizzazione in ambito regionale dei servizi.

Si evidenzia un dato statistico che si riferisce alla popolazione residente in provincia di Caltanissetta. Nel 2001 vi erano 273.597 residenti e al 31 Dicembre 2020 253.688 con un saldo negativo di 19.909 (dati ISTAT).

Il 44,3 % della popolazione residente in provincia di Caltanissetta al 31 Dicembre 2020 è over 50. Questi dati inducono ad alcune riflessioni.

Ma quali possono essere state le cause che hanno determinato l'accentuarsi delle criticità sul versante sanitario nel corso di questi ultimi anni ?

Ne citiamo alcuni .

- Piano di rientro*
- Indebolimento della rete ospedaliera determinata dalla riduzione dei posti letto*
- Chiusura di reparti ospedalieri con sottoccupazione degli ospedali come nel caso degli ospedali di Mazzarino, Niscemi, Mussomeli, San Cataldo e il depotenziamento dell'ospedale di Gela.*

- *L'introduzione del numero chiuso alla Facoltà di Medicina e Chirurgia*
- *La drastica riduzione dei posti riservati alle Scuole di Specializzazione nei vari Atenei*
- *La carenza di personale infermieristico*
- *La prevista carenza di Medici di medicina Generale*
- *La drammatica situazione dei Pronti Soccorsi*
- *La non piena attuazione degli standard previsti per gli ospedali in riferimento al Piano Sanitario Regionale e alla classificazione di DEA di II Livello e DEA di I Livello*
- *Una non adeguata strategia concorsuale. Piuttosto che bandire concorsi a tempo indeterminato si è preferito bandire concorsi a tempo determinato sia per la funzione medica che per tutte le figure professionali sanitarie .*
- *Una non adeguata integrazione ospedale-territorio.*

Nell'interesse della collettività provinciale è quindi doveroso fare delle proposte operative al fine di rendere più efficace la nostra sanità, avendo ben compreso che la regionalizzazione della stessa ha esasperato la differenza tra Nord e Sud come del resto i dati di migrazione sanitaria confermano.

Infatti le provincie di Caltanissetta, Enna e Agrigento si caratterizzano proprio per questo dato.

Allora potenziare la Sanità significa investire nella formazione, nel potenziamento degli organici, nell'incrementare la dotazione strumentale dei reparti, nella destinazione delle risorse economiche ai centri più disagiati con minore garanzia di sicurezza, nel tener conto delle variazioni demografiche (la popolazione anziana aumenta e quindi aumenta l'incidenza delle patologie croniche).

Una sanità a misura del paziente, umanizzata e sensibile alle sue fragilità, è un dovere che deve essere percepito da tutte le istituzioni e deve esplicitarsi in atti concreti.

L'assegnazione dei PNRR può essere una ottima opportunità per migliorare i servizi territoriali e favorire la medicina di prossimità potenziandone i servizi con l'introduzione di :

- *ospedali di comunità*
- *case di Comunità*
- *centrali operative territoriali*

L'auspicio è che queste strutture vengano allocate nelle zone più bisognose e che vengano dotate di organici adeguati e di strumentazioni appropriate.

E' fondamentale che vi sia il massimo coinvolgimento delle istituzioni, delle associazioni dei pazienti e dei cittadini , dei Sindaci nella definizione delle varie operatività.

Identità e valori.

L'associazione di Promozione Sociale "Noi per la salute" - Tina Anselmi è una comunità solidale cui aderiscono soggetti che desiderano promuovere e favorire la piena attuazione dei principi fondanti il Sistema Sanitario Nazionale in provincia di Caltanissetta.

La salute è un diritto di tutti i cittadini, tutelato dalla Costituzione Italiana.

Il servizio sanitario nazionale è un sistema di strutture e servizi che hanno lo scopo di garantire a tutti i cittadini, in condizione di uguaglianza, l'accesso universale alla erogazione equa delle prestazioni sanitarie, in attuazione dell'art.32 della Costituzione, che recita:

"La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana"

I principi fondamentali su cui si basa il SSN dalla sua istituzione avvenuta con la legge n.833 del 1978 sono:

- l'universalità***
- l'uguaglianza***
- l'equità***

Universalità significa l'estensione delle prestazioni sanitarie a tutta la popolazione. In osservanza del nuovo concetto di salute introdotto dalla legge di istituzione del SSN.

La salute, a partire dal 1978, è stata intesa infatti non soltanto come bene individuale ma soprattutto come risorsa della comunità.

Il Sistema Sanitario Nazionale nella pratica applica questo principio attraverso la promozione, il mantenimento e il recupero della salute fisica e psichica di tutta la popolazione con una organizzazione capillare sul territorio nazionale i cui servizi sono erogati dalle Aziende Sanitarie locali, dalle Aziende Ospedaliere e da strutture convenzionate con il SSN. Tutti garantiscono in modo uniforme i Livelli Essenziali di Assistenza.

Uguaglianza significa che i cittadini devono accedere alle prestazioni del SSN senza nessuna distinzione di condizioni individuali, sociali ed economiche.

Equità significa che a tutti i cittadini deve essere garantita parità di accesso in rapporto a uguali bisogni di salute.

Questo è il principio fondamentale che ha il fine di superare le disuguaglianze di accesso dei cittadini alle prestazioni sanitarie.

I principi fondamentali del SSN vengono affiancati dai principi organizzativi che sono basilari per la programmazione sanitaria.

I più importanti sono elencati di seguito :

- ***centralità della persona***
- ***responsabilità pubblica per la tutela del diritto alla salute***
- ***collaborazione tra i livelli di governo del SSN***
- ***valorizzazione della professionalità degli operatori sanitari***
- ***integrazione socio-sanitaria***

CENTRALITA' DELLA PERSONA

Si estrinseca in una serie di diritti esercitabili da parte dei singoli cittadini e che rappresentano dei doveri per tutti gli operatori sanitari, dal medico a chi programma l'assistenza territoriale.

I diritti principali sono :

- ***libertà di scelta del luogo di cura***
- ***diritto di essere informato sulla malattia***
- ***diritto di essere informato sulla terapia e opporsi o dare il consenso (consenso informato)***
- ***diritto del paziente di essere preso in carico dal medico o dall'equipe sanitaria durante tutto il percorso terapeutico***
- ***diritto alla riservatezza***
- ***dovere della programmazione sanitaria di anteporre la tutela della salute dei cittadini (che rappresenta il motivo principale dell'istituzione del SSN) a tutte le scelte, compatibilmente alle risorse economiche disponibili.***

RESPONSABILITA' PUBBLICA PER IL DIRITTO ALLA SALUTE

La Costituzione prevede per la tutela della salute competenze legislative dello Stato e delle Regioni.

Lo stato determina i LEA che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale , mentre le regioni programmano e garantiscono in piena autonomia la sanità nell'ambito territoriale di loro competenza.

COLLABORAZIONE TRA I LIVELLI DI GOVERNO DEL SSN

Stato, Regioni, Aziende e Comuni, nei rispettivi ambiti di competenze, devono collaborare tra di loro, con l'obiettivo di assicurare condizioni e garanzie di salute uniformi su tutto il territorio nazionale e livelli delle prestazioni sanitarie accettabili e appropriate per tutti i cittadini.

VALORIZZAZIONE DELLA PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI SANITARI

La professionalità dei medici e infermieri, non solo in senso tecnico, ma anche come capacità di interagire con i pazienti e rapportarsi con i colleghi nel lavoro di equipe, è determinante ai fini della qualità e dell'appropriatezza delle prestazioni.

INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA

E' un dovere integrare l'assistenza sanitaria e quella sociale quando il cittadino richiede prestazioni sanitarie e, insieme, protezione sociale che deve garantire , anche per lunghi periodi, continuità tra cura e riabilitazione.

A questi principi fondamentali sanciti anche nei documenti ufficiali delle Autorità Sanitarie l'A.P.S. "Noi per la salute "- Tina Anselmi si ispira e consequenzialmente ne farà tesoro per la sua attività sul territorio.

MISSION E STRUMENTI OPERATIVI

Promozione sociale finalizzata a far emergere i bisogni di salute e di assistenza sanitaria ,ospedaliera e territoriale , dei cittadini.

Creazione di un " osservatorio " per la raccolta e lo studio di dati inerenti la salute dei cittadini e la formulazione di conseguenti proposte operative.

Creazione di gruppi di osservazione per la valutazione dell'applicazione delle normative vigenti in tema di organizzazione sanitaria .

Attivazione di tramite un front office di uno sportello di ascolto .

Promozione sociale finalizzata a proporre iniziative che possano essere di sostegno alle autorità sanitarie nella attuazione di strategie operative finalizzate a rendere più efficienti ed efficaci i servizi sanitari in funzione dei bisogni territoriali.

Proporre progetti di integrazione ospedale - territorio.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra l'A.P.S. "Noi per la salute" - Tina Anselmi, quale erogatore di servizi, e l'utenza/cliente sono improntati ai seguenti principi fondamentali :

- **uguaglianza e imparzialità** : nelle decisioni che influiscono nelle relazioni con tutti i suoi interlocutori (rapporti con i soci, gestione operatori, organizzazione del lavoro, scelta dei clienti/utenti, rapporti con istituzioni, ecc..) nessuna discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose per l'accesso ai servizi , a difesa delle opportunità e dei diritti per tutti ;
- **promozione della persona** : promozione delle risorse e delle potenzialità delle persone all'interno dei contesti di vita, con particolare attenzione alle situazioni di vulnerabilità e marginalità sociale;
- **partecipazione** : elaborazione di interventi e di progetti che facilitano la partecipazione e lo sviluppo delle competenze di singoli gruppi ;
- **promozione di legami sociali** : attraverso la promozione della costituzione di gruppi e la facilitazione di relazioni intergruppi e intergenerazionali ;
- **professionalità** : tutte le attività dell'associazione devono essere svolte con impegno e professionalità, fornendo apporti professionali adeguati alle responsabilità assegnate e agendo in modo da tutelare la reputazione dell'associazione stessa. Si svolgerà, altresì, formazione interna , supervisione per l'autoformazione degli operatori, in una propensione costante al miglioramento della qualità del lavoro sociale ;
- **riservatezza** : l'associazione assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e di conformità alle norme giuridiche vigenti ;
- **trasparenza e correttezza nella gestione delle attività e nelle informazioni** : tutte le azioni operative, prestazioni e , in genere, i comportamenti posti in essere nello svolgimento dell'attività lavorativa, devono essere improntati alla massima correttezza gestionale, alla completezza e alla trasparenza delle informazioni, alla legittimità sotto l'aspetto formale e sostanziale e alla chiarezza e verità nei riscontri amministrativi e secondo le norme vigenti e le procedure interne ;
- **collaborazione e reciproco rispetto nei rapporti di lavoro** : i rapporti tra i soci, a tutti i livelli, devono essere improntati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto ;

- **responsabilità verso la collettività** : l'associazione è consapevole dell'influenza , anche indiretta, che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo sociale e sul benessere generale della collettività ;
- **qualità dei servizi** : l'associazione orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri utenti/clienti, tenendo nella massima considerazione le richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi erogati ;
- **rapporti con mass-media e diffusione delle informazioni** : l'associazione si impegna a comunicare all'esterno informazioni non riservate sempre veritiere e trasparenti, mediante appositi comunicati, ai sensi della normativa vigente. La promozione pubblicitaria dell'associazione deve rispettare i principi etici del contesto di riferimento.

DESTINATARI

- I cittadini e i pazienti del Sistema Sanitario Nazionale della provincia di Caltanissetta
 - **Committenti pubblici e privati** : sono i soggetti insieme con cui l'associazione cerca di costruire e definire le finalità e gli obiettivi, con i quali si valutano gli esiti degli interventi in una ottica di sussidiarietà ;
 - **Istituzioni** : al di là del rapporto di committente, le istituzioni pubbliche (Amministrazioni Comunali, Provinciali, Regionali) in quanto organi rappresentativi della Comunità, sono gli interlocutori con cui l'A.P.S. " Noi per la salute " - Tina Anselmi si confronta per elaborare progetti e azioni, con lo scopo di migliorare la qualità della salute dei cittadini coerentemente con quanto definito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità :
- “ Il diritto alla salute è tra i diritti fondamentali nella vita delle persone, a prescindere da età, genere o contesto socio-economico.
l'OMS stabilisce che la salute è uno stato complessivo di benessere fisico, mentale e sociale e non la mera assenza di malattie o infermità “**
- **Partner** : sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi e altro con cui l'associazione progetta e realizza interventi e servizi.

ASSETTO ISTITUZIONALE : RUOLI E FUNZIONI

Gli organi dell'associazione A.P.S. "Noi per la salute" -Tina Anselmi sono : l'Assemblea, il Consiglio Direttivo (costituito dal Presidente, Vice Presidente, Segretario, Tesoriere, Consigliere), i Soci.

- **Assemblea** : è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno una volta l'anno per l'approvazione del bilancio consuntivo ;
- **Consiglio Direttivo** : è costituito dal Presidente, Vice Presidente (con potere di firma nel caso in cui il Presidente sia impossibilitato), Segretario, Tesoriere , Consigliere .Può riunirsi ogni qual volta ne ritiene necessario per fare il punto della situazione , per prendere decisioni su azioni attuare, etc....
- **Soci** : sono coloro che hanno costituito l'associazione, o che ne vogliono far parte : hanno gli stessi oneri e onori dei rappresentanti del Consiglio Direttivo

SERVIZI EROGATI

Per il perseguimento delle proprie finalità l'associazione A.P.S. "Noi per la salute" -Tina Anselmi si propone come interlocutore delle Pubbliche Amministrazioni, di strutture private e/o di singoli cittadini svolgendo le seguenti azioni :

- attivazione di uno sportello di ascolto ;
- consulenza psicologica
- consulenza tecnica amministrativa e sanitaria
- consulenza giuridica
- osservatorio per la raccolta e lo studio dei dati inerenti la salute dei cittadini.

FIGURE PROFESSIONALI

- *Psicologo*
- *Medico*
- *Avvocato*
- *Economista*
- *Farmacista*
- *Cittadini con varie competenze*

AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale è coinvolto nell'obiettivo di migliorare continuamente l'erogazione dei servizi ed è impegnato a operare con cortesia e rispetto nei confronti sia dell'utente che del committente. L'associazione, tra i suoi obiettivi, ha definito anche la sensibilizzazione e la formazione continua del proprio personale ed ha adottato principi e regole di responsabilità sociale.

A CHI E' INDIRIZZATA LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi :

- *viene consegnata a ciascun socio o potenziale cliente*
- *è messa a disposizione in appositi spazi all'interno del servizio*
- *è disponibile presso tutte le sedi dell'associazione*

STANDARD DI QUALITA'

L'associazione ha tra i suoi obiettivi il miglioramento della qualità ; a tal fine i soci e i professionisti che ne collaborano sono tenuti a seguire le linee guida e i principi che debbono ispirare il comportamento dell'associazione stessa.

L'A.P.S. "Noi per la salute "-Tina Anselmi definisce e aggiorna i suoi standard di qualità in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente e alle valutazioni gestionali.

COME ACCEDERE AI SERVIZI

I contatti per accedere ai servizi offerti dall'associazione possono avvenire :

Casa delle Culture e del Volontariato. Via Xiboli N° 310 93100 Caltanissetta tel 0934 584206

RECLAMI

L'associazione accetta eventuali reclami da parte dei cittadini, utenti, clienti, committenti, sia in forma esplicita che in forma anonima.

La valutazione del reclamo è eseguita nel più breve tempo possibile ed è prassi comune che si dia comunicazione scritta in merito all'esito del reclamo stesso.

Le comunicazioni possono essere presentate :

- con lettera, all'indirizzo della sede legale*
- per telefono al numero 0934 584206*

Entro 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, sarà inviata una comunicazione scritta in risposta sugli accertamenti compiuti. Qualora gli interventi di accertamento richiedano una particolare e approfondita analisi, il cliente sarà comunque contattato entro i previsti 10 giorni e informato sul possibile ritardo.

VALIDITA' E VERIFICA DELLA CARTA

La carta dei servizi è entrata in vigore in data

Periodicamente l'aggiornamento della stessa permetterà di constatare il rispetto degli standard e degli impegni dichiarati ; permetterà, altresì, di essere informati sui cambiamenti e le novità eventuali dei servizi offerti.

La carta dei servizi si riesamina ogni volta che si verificano nel servizio cambiamenti significativi che rendono la stessa non più adeguata.

L'aggiornamento e la revisione viene comunque effettuato ogni due anni.

Caltanissetta li 17/11/2022

*Il Presidente
Pastorello Giuseppe Giovanni Cateno Maurizio*