



Pubblica Assistenza Cascina
onlus

CARTA DEI SERVIZI

Sede legale: 56021 Cascina
Viale Comasco Comaschi, n. 46
Tel. +39 050.702425 - +39 050.702424
Fax +39 050.702099
e-mail: info@publicassistenzacascina.it
web: www.publicassistenzacascina.it

Gentile Utente,

nell'accoglierla nel nostro Ente la ringraziamo per la fiducia che ci dimostra e auguriamo a lei e ai suoi familiari il miglior soddisfacimento ai problemi che ci rappresenterà.

Abbiamo qui il piacere di presentarle la nostra "Carta dei Servizi", uno strumento che ci consente di condividere e migliorare la qualità dei servizi sociosanitari offerti, realizzato anche con la gentile e preziosa partecipazione dei cittadini di ogni generazione.

Nostro obiettivo è offrire una qualificata assistenza, attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di tutti coloro che, a vario titolo, operano nella nostra struttura. Ci sia permessa una punta di orgoglio nel ricordare che il lavoro dei nostri operatori ha consentito di ottenere, dal 2000, l'accreditamento al Servizio Sanitario Nazionale per alcune delle prestazioni rese, mentre altre sono da noi fatte per conto dell'Azienda Unità Sanitaria Locale 5 - Pisa, oppure, da molti più anni, per convenzione con il Servizio Sanitario della Toscana.

La salutiamo con cordialità e nel ringraziarla anticipatamente della collaborazione che vorrà offrirci, per l'ulteriore miglioramento delle prestazioni, le ricordiamo che siamo a sua disposizione per ogni informazione ed esigenza.

p. Il Consiglio Direttivo
Il Presidente
Sergio Gamba

Indice

1.1. Pubblica Assistenza Cascina onlus – Cenni storici	pag. 04
1.2. Principi operativi	pag. 05
1.3. Sedi	pag. 06
1.4. Principi e finalità della Carta dei Servizi	pag. 07
2.1. Attività - Introduzione	pag. 08
2.2. Organigramma	pag. 09
3.1. Attività di trasporto sanitario	pag. 10
4.1. Attività di trasporto sociale	pag. 11
5.1. Attività assistenziali	pag. 13
6.1. Attività di protezione civile	pag. 17
7.1. Attività formative	pag. 19
8.1. Attività culturali e ricreative	pag. 23
9.1. Accesso alle prestazioni	pag. 25
9.2. Regole generali e prenotazioni	pag. 27
9.3. Prestazioni gestite dal CUP	pag. 28
9.4. Prestazioni non gestite dal CUP	pag. 29
10.1. Accettazione	pag. 30
10.2. Richiesta di informazioni	pag. 31
10.3. Modulo dei reclami	pag. 32
10.4. Questionario di soddisfazione degli utenti	pag. 33
11.1. Partecipazione	pag. 34
12.1. Diritti e Doveri	pag. 35
13.1. Verifica degli standard e adeguamento organizzativo	pag. 37
14.1. Informazioni utili	pag. 38

1.1. Cenni storici

Nata agli inizi del Novecento, la Pubblica Assistenza Cascina onlus ha ottenuto il riconoscimento della personalità giuridica con decreto della Regione Toscana n. 658 del 2 Febbraio 1996; è iscritta all'Albo Regionale di Volontariato con decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 265 del 30 Maggio 1987, in attuazione dell'articolo 3 della Legge regionale Toscana n° 58 del 7 Maggio 1985. Iscrizione che tuttora mantiene ai sensi dell'articolo 6 della Legge 11 agosto 1991, n. 266 e della Legge regionale Toscana 26 aprile 1993, n. 28 e successive modificazioni; è altresì membro del sistema regionale di protezione civile della Regione Toscana in ragione dell'iscrizione con D.D. n. ... del ... nell'elenco delle organizzazioni di volontariato approntato ai sensi dell'art. 13 della Legge regionale 29 dicembre 2007, n. 67, recante *Ordinamento del sistema regionale della protezione civile e disciplina della relativa attività*.

L'Associazione aderisce al Movimento nazionale delle Associazioni di Pubblica Assistenza (A.N.P.As.).

La Pubblica Assistenza Cascina onlus ispira la sua opera ai principi della solidarietà e del pluralismo, allo sviluppo dell'impegno volontario, alla partecipazione dei propri associati, alla democrazia.

Il fine dell'Associazione, quindi, è quello di coniugare la crescita di sensibilità, responsabilità e consapevolezza dei propri volontari e dei propri associati alla capacità e possibilità di organizzare risposte ai bisogni della comunità di riferimento, con particolare attenzione a quelli delle persone svantaggiate. Le iniziative, i servizi che l'Associazione svolge sono gli strumenti per raggiungere i propri fini statutari ed ideali.

A partire dalla sua costituzione e con la promulgazione dello statuto, avvenuta l' 11 Aprile 1901, la Pubblica Assistenza Cascina onlus ha sviluppato la sua presenza nella comunità cascinese ed ha ampliato i propri campi di intervento alle attività sociali, ambientali, culturali, ricreative, sportive, e sperimentali connesse a queste, mediante strutture proprie o nelle forme e nei modi previste dalla legge, nell'ambito di strutture pubbliche o con queste convenzionate.

La Pubblica Assistenza Cascina onlus ha subito gli attacchi liberticidi della dittatura fascista, la perdita della propria sede, ma ha saputo reagire facendo leva sullo spirito di libertà e di insofferenza alle oppressioni del regime, contribuendo con i propri Soci all'affermazione della democrazia nel Paese.

La Pubblica Assistenza Cascina onlus, all'indomani della liberazione della città di Cascina dall'oppressione nazifascista, si è immediatamente ricostituita rinnovando il suo impegno, con l'introduzione di nuove e più avanzate tecniche di intervento, sperimentando servizi innovativi per rispondere ai bisogni emergenti dalla collettività, riuscendo a realizzare la costruzione della nuova sede, confacente al ruolo che l'Associazione stava assumendo per garantire gli interessi delle fasce deboli dei cittadini.

All'inizio del suo secondo secolo di vita, alle soglie del terzo Millennio, l'Associazione vuole incrementare il suo ruolo di aggregazione solidaristica e popolare per dare adeguate risposte ai nuovi bisogni scaturenti dagli effetti della globalizzazione che crea maggiore solitudine e un più alto rischio di emarginazione.

Con questo rinnovato patto sociale, l'Associazione si riafferma come istituzione apolitica, aconfessionale, senza fine di lucro, che persegue esclusiva finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza socio-sanitaria, culturale, ambientale e ricreativa. Ribadisce il suo impegno contro ogni forma di discriminazione e xenofobia, e si fa carico di contribuire nello sviluppo di una cultura mondiale di pace e di non violenza. La Pubblica Assistenza Cascina onlus riconosce, infine, nella partecipazione popolare la più alta espressione dei valori della solidarietà a cui si ispira.

1.2. Principi operativi

La Pubblica Assistenza Cascina onlus, nelle proprie sedi, svolge un'intensa attività sociosanitaria per la comunità di riferimento e ha avviato un energico lavoro di assistenza per le classi sociali più deboli per dare adeguate risposte ai nuovi bisogni scaturiti dagli effetti della globalizzazione che crea maggiore solitudine e un più alto rischio di emarginazione principalmente nella terza e quarta età e nella popolazione immigrata.

Il fine è quello di intervenire sulle persone in epoca più precoce possibile per salvare o riconquistare l'autonomia e la ricchezza del suo mondo interiore e della vita di relazione.

Nel settore sanitario sono utilizzate tecnologie e metodologie avanzate per assistere pazienti di ogni età affetti da gravi disturbi motori che, talvolta, coinvolgono, spesso anche pesantemente, i loro familiari e la società.

I disturbi curati sono relativi all'autonomia della persona, siano essi originati da anomalie genetiche ovvero da danni causati al sistema muscolo-scheletrico da traumi di origine sociale o ambientale.

Le diagnosi sono generalmente di tipo complesso e le cure si basano su attività di abilitazione e di riabilitazione funzionale ispirate dalle competenze di esperti di ortopedia e traumatologia, di scienze motorie.

Nell'ambito dei trasporti sanitari e sociali e per le attività di protezione civile sono usati mezzi e strumenti tra i più progrediti con successione periodica non superiore ai cinque anni; e il personale impiegato e correttamente formato o aggiornato in modo ricorrente e ricorsivo secondo quanto prescritto dalle norme di riferimento.

Ai fini della creazione di una "città solidale" l'impegno è invece proteso nella mediazione di comunità, una pratica che si pone al centro della dialettica tra libertà e controllo sociale e rende operativo il concetto di cittadinanza societaria, per cercare soluzioni alle nuove versioni del disagio della civiltà, il cui sfondo sociale sono lo sbriciolamento progressivo dei legami sociali, il rifiuto dell'amore, la perdita del senso del vivere dentro una comunità umana.

1.3. Sedi

La sede legale della Pubblica Assistenza Cascina onlus è a Cascina [PI], in Viale Comasco Comaschi, n. 46. Qui oltre al Centro Medico, accreditato dal S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale), convenzionato con l'Azienda USL 5 – Pisa e in regime libero professionale per le attività di alcuni dei sanitari, troviamo l'ufficio della Presidenza, dell'Amministrazione e della Direzione Sanitaria.

Presso la sede di Via della Vittoria, n. 9, sempre a Cascina [PI], si sviluppa l'attività di volontariato, sostegno essenziale al lavoro quotidiano dell'Ente.

All'interno della sede legale della Pubblica Assistenza Cascina onlus hanno dimora anche altre Associazioni o Organizzazioni non lucrative di utilità sociale, importanti al completamento dei valori della solidarietà nei settori della donazione di sangue e organi, della cooperazione decentrata, del tempo libero per le giovani generazioni e gli anziani. Nello stesso luogo ha residenza anche il Comitato scientifico per l'attribuzione del premio internazionale "Delfini d'Argento – Una Vita per la Scienza", con l'impegno annuale di promuovere il valore della ricerca e diffondere le buone pratiche nei giovani scienziati.

Per le attività ricreative e culturali, l'Ente si avvale del contributo del Circolo A.R.C.I.-Pubblica Assistenza di Cascina, ubicato nella stessa città in Viale Comasco Comaschi, n. 48.

1.4. Principi e finalità della Carta dei Servizi

La scelta di elaborare la Carta dei Servizi nasce dall'esigenza di definire in modo chiaro il ruolo che la Pubblica Assistenza Cascina onlus assume sul territorio della provincia di Pisa in termini istituzionali e di servizi erogati, definendo le dimensioni essenziali della qualità, nell'erogazione dei servizi. L'adozione della Carta dei Servizi costituisce per l'Associazione un documento di impegno verso l'esterno e di indirizzo verso il proprio interno, finalizzato al "miglioramento continuo" nello svolgimento delle attività.

In tal senso la Carta dei Servizi si prefigge: di illustrare le funzioni e la *mission* della Pubblica Assistenza Cascina onlus, al fine di creare un dialogo trasparente con le altre organizzazioni di volontariato presenti sul territorio; di illustrare alla comunità le tipologie di intervento che offre al cittadino-utente e le regole dei rapporti secondo criteri di partecipazione, trasparenza, equità e funzionalità; di essere strumento di conoscenza e di informazione per l'erogazione dei servizi accreditati, convenzionati e non, in sintonia con le esigenze della popolazione; di essere strumento di tutela dei diritti delle popolazioni, prevedendo la possibilità di segnalare eventuali disservizi e di fornire suggerimenti, al fine di promuovere ed incentivare relazioni migliorative tra gli erogatori ed i fruitori.

La Carta dei Servizi sarà aggiornata periodicamente ed inviata a tutte le organizzazioni di volontariato della provincia di Pisa, agli Enti Locali, all'Azienda USL 5 - Pisa, all'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana (AOUPI), agli organismi scolastici, culturali, sociali e sanitari, a tutte le organizzazioni collegate con le attività di volontariato.

2.1. Attività – Introduzione

Le attività della Pubblica Assistenza Cascina onlus si articolano nelle seguenti direzioni:

Attività di trasporto sanitario ordinario e di emergenza
Attività di trasporto sociale con automezzi attrezzati e ordinari
Attività di protezione civile (l'Ente è riconosciuto dalla Regione Toscana e iscritto nell'elenco ex art. 13 Legge regionale 29 dicembre 2003, n. 67)
Attività di assistenza
Attività ricreativa e culturale

L'attività di Servizio Civile volontario è promossa dall'A.N.P.As. attraverso:

n. 9 giovani in età compresa tra 18-28 anni che prestano servizio per 12 mesi

Le attività di formazione sono svolte dalla Pubblica Assistenza Cascina onlus in proprio:

Attraverso organizzazione di Corsi di Educazione Continua in Medicina d'Urgenza e delle Catastrofi con particolare attenzione alla rianimazione cardio-polmonare (Corsi: BLS – BLS-D – P-BLS – SVT e APPROCCIO ALL'ELISOCORSO), secondo quanto previsto dal Decreto Regione Toscana 1 giugno 2004, n. 3161 certificato l'8 giugno 2004.

Attraverso convenzioni con il S.S.T. (Servizio Sanitario Toscana) o universitarie

L'attività di assistenza viene prestata presso:

Centro Medico, dove operano n. 6 medici-chirurghi di medicina di base, n. 7 medici-chirurghi specialisti, in regime libero professionale e n. 3 specialisti non medici di area sanitaria, in regime libero professionale

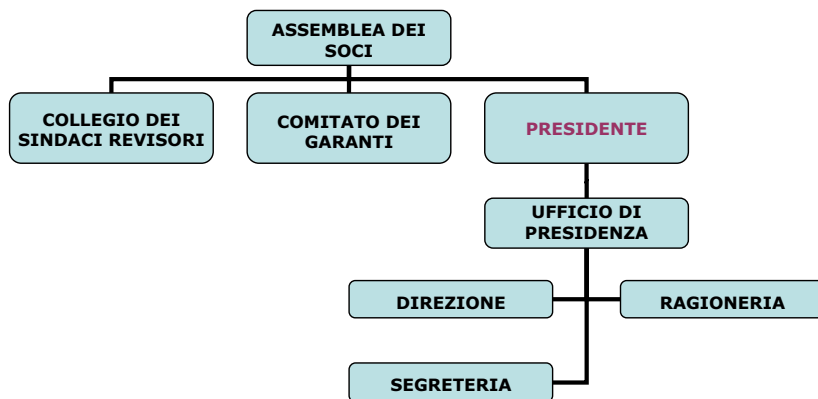
Da:

n. 1 Unità Operativa di Medicina Fisica e Riabilitazione accreditata al S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale)

n. 1 Unità Operativa di prelievi per analisi chimico-cliniche, ematologiche e batteriologiche per conto dell'Azienda USL 5 - Pisa

n. 1 Unità operativa di prestazioni paramediche

02.2. Organigramma



3.1. Attività di trasporto sanitario con ambulanza

La Pubblica Assistenza Cascina onlus svolge un'intensa attività di trasporto sanitario ordinario di persone da e per gli ospedali o centri di cura e di emergenza con ambulanza o con idoneo automezzo per lo spostamento di organi umani a scopo di trapianto.

Nella maggior parte dei casi l'attività si realizza in regime di convenzione con l'Azienda USL 5 - Pisa e dove ciò non sia ammesso il trasporto avviene a spese dell'utente secondo il tariffario che tiene da conto del solo rimborso dei costi sostenuti per la prestazione richiesta. L'autorizzazione al trasporto in regime convenzionale è rilasciata dall'Azienda USL 5 - Pisa a seguito di domanda del medico curante dove deve essere dichiarata l'intrasportabilità del paziente con i mezzi ordinari.

Tutti gli automezzi utilizzati per i trasporti sanitari di persone o organi sono a norma di legge e dotati delle più moderne e sofisticate apparecchiature elettromedicali per la sicurezza del paziente. La dotazione farmaceutica di bordo è fornita dall'Azienda USL 5 - Pisa.

Il personale per i trasporti ordinari e correttamente formato secondo la vigente normativa regionale in materia di autorizzazione per il trasporto sanitario e quello medico per il servizio di emergenza (118) è messo a disposizione dalla Centrale Operativa del Dipartimento di Emergenza Urgenza dell'Azienda USL 5 - Pisa.

Per usufruire dei servizi è necessario telefonare alla Centrale Operativa del soccorso sanitario chiamando il numero telefonico 118 per le emergenze, per i trasporti ordinari è, invece, possibile attivare direttamente questo Ente prenotando presso l'Ufficio Accettazione (*front office*) di Viale Comasco Comaschi, n. 46, oppure chiamando o facendo chiamare il n. 050-702424. Il servizio è ininterrotto per tutti i giorni dell'anno.

3.2. Attività di trasporto sociale con mezzi attrezzati e ordinari

Il Trasporto Sociale è un servizio utile a facilitare:

- l'accesso alle strutture sanitarie, assistenziali nonché riabilitative pubbliche o convenzionate;
- la frequenza scolastica alla scuola dell'obbligo a giovani disabili o minori in condizioni di disagio psico-sociale, segnalati dal Servizio Sociale dell'AUSL 5 - Pisa;
- la partecipazione a manifestazioni di carattere socializzante.

Il Servizio di Trasporto Sociale può essere effettuato sia in forma collettiva sia in forma individuale a seconda delle esigenze e della destinazione.

I servizi collettivi rivolti a gruppi di più persone effettuano il trasporto nei limiti di capienza del mezzo e per persone compatibili tra loro nell'uso del mezzo stesso.

L'uso del Trasporto Sociale ha di norma un carattere non continuativo. Il Coordinatore del Servizio Sociale, in casi eccezionali, per esigenze del tutto particolari, può autorizzare il trasporto quotidiano purché ciò non precluda ad altri utenti la possibilità di usufruire del Servizio stesso.

Non è consentito il trasporto:

- di ammalati gravi;
- di persone affette da malattie contagiose;
- per ricoveri urgenti in Ospedale.

Destinatari del servizio

Possono usufruire del Servizio di Trasporto Sociale i residenti nell'Area pisana che siano anziani, disabili, minori o persone adulte che, comunque, si trovino in situazione di bisogno essendo privi di idonea rete familiare e siano impossibilitati ad utilizzare i mezzi pubblici.

Altre categorie o casi particolari, verranno valutati dall'Assistente Sociale incaricato dal Comune attraverso metodologie proprie della professione.

In caso di più richieste per lo stesso giorno ed orario sarà cura dell'Ufficio Servizi Sociali valutarne la priorità in base a:

- grave difficoltà socio-sanitaria del cittadino;
- organizzazione dei trasporti settimanali;
- esistenza di mezzi/servizi alternativi presenti sul territorio;
- la presenza di familiari.

Modalità di gestione

Per la gestione e l'espletamento del trasporto in questione l'Azienda USL 5 – Pisa si avvale della collaborazione della Pubblica Assistenza Cascina onlus, in forza di giusta convenzione tra l'Azienda e l'Associazione.

Modalità di accesso

Al Servizio di Trasporto Sociale si accede attraverso formale richiesta dell'interessato o di un delegato, utilizzando il modulo predisposto dalla Società della Salute Area pisana e compilato in ogni sua parte.

Per ragioni organizzative, le richieste dovranno pervenire almeno con 5 giorni di anticipo, rispetto alla data in cui deve essere effettuato il trasporto.

Erogazione del servizio

L'Associazione assicura, di norma, i trasporti nel seguente orario:

- dalle 7.45 alle 18.00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì;
- sono esclusi i trasporti al sabato e nei giorni festivi.

L'effettuazione del Servizio è subordinata alla disponibilità dei mezzi e dei volontari.

Il Servizio è svolto di norma nell'ambito della provincia di Pisa. Fuori provincia è considerato trasporto straordinario soggetto a valutazione del Servizio Sociale comunale.

Il Servizio è computato, ai fini del calcolo della quota spese, per ogni andata e ritorno del mezzo.

La scelta del mezzo da utilizzare (ordinario o attrezzato con pedana) è a discrezione dell'Ufficio Servizi Sociali dell'AUSL 5 - Pisa.

Nel caso in cui la visita abbia una durata prolungata, il volontario non sarà obbligato ad attendere, ma sarà cura del richiedente richiamarlo telefonicamente per il rientro.

Potrà verificarsi l'esigenza di soddisfare contemporaneamente più persone, nella stessa fascia oraria e nello stesso luogo, se le prenotazioni coincidono.

5.1. Attività assistenziali

L'attività assistenziale a tutela della salute del cittadino è svolta presso il Centro Medico della Pubblica Assistenza Cascina onlus con sede in Viale Comasco Comaschi, n. 46. L'attività è rivolta alla diagnosi e al trattamento delle patologie che interessano soggetti sia adulti che pediatrici, con particolare riferimento alle seguenti patologie: .

Centro medico

L'accesso agli ambulatori avviene su prenotazione tramite **C.U.P. - Centro Unico Prenotazioni**, per le richieste di trattamento in regime convenzionale con il Servizio Sanitario Nazionale (dalla procedura sono escluse le prestazioni del Medico di Famiglia), invece per la richiesta d'intervento dei sanitari libero professionisti la prenotazione può farsi telefonando al n. 050.702424, oppure recandosi di persona al *front office* dell'Associazione, Viale Comasco Comaschi, n. 46 a Cascina.

Ricordiamo che il prelievo di sangue venoso presso il Centro Prelievi per conto dell'Azienda USL 5 – Pisa, può essere effettuato senza prenotazione dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 7:30 alle 10:30.

Per effettuare prenotazioni per prestazioni eseguite nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale l'utente deve avere con sé **prescrizione medica/impegnativa** del Medico di base o dello Specialista, completa in tutte le sue parti (dati anagrafici, tipo visita/esame da prenotare, quesito diagnostico, eventuali esenzioni, ecc), la tessera sanitaria, l'eventuale attestato di esenzione dal pagamento del ticket sanitario.

Pronto soccorso

La nostra struttura non è dotata di Pronto Soccorso (PS): perciò **non** è previsto l'ambulatorio per le emergenze. In questi casi ci si può rivolgere al PS dell'AOUP a Cisanello-Pisa oppure dell'Ospedale "F. Lotti" di Pontedera. Eventuali interventi di tale natura possono essere resi solo se richiesti dagli organi di pubblica sicurezza o polizia giudiziaria.

Ticket sanitario

Sono esentati dal ticket:

- I bambini di età inferiore a 6 anni
- I cittadini di età superiore a 65 anni

A tutti i cittadini è garantita l'erogazione gratuita di tutte le prestazioni iniettive intramuscolari.

Prestazioni ambulatoriali

Per le prestazioni di diagnostica strumentale e specialistica ambulatoriale l'importo massimo di ticket per ricetta è fissato a € 46.

Ogni ricetta può contenere un massimo di 8 prestazioni della stessa branca specialistica. Si fanno salve alcune eccezioni riguardanti i cicli di terapia fisica riabilitativa secondo disposizioni del S.S.T. (Servizio Sanitario Toscana).

Prestazioni di branche specialistiche diverse devono essere prescritte su ricette diverse.

I cittadini in particolari condizioni disagiate, a causa del reddito, hanno il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket sanitario. Tutte le prestazioni e i servizi

sanitari di diagnostica strumentale, laboratorio e altre prestazioni specialistiche sono gratuiti per queste categorie di cittadini.

Per quanto riguarda l'esenzione sui farmaci, la competenza va alle regioni per cui occorre informarsi presso gli uffici sanitari della regione di appartenenza.

In genere, è possibile dire che sono esenti da ticket per età e reddito:

- i bambini con meno di 6 anni appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito fino a 36.151,98 € lordi annui;
- gli anziani con più di 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito fino a 36.151,98 € lordi annui;
- i titolari di pensioni sociali e i familiari a carico,
- i titolari di una pensione minima con più di 60 anni insieme ai familiari a loro carico, nel caso in cui appartengano ad un nucleo familiare con un reddito inferiore a 8.263,31 € lordi annui. Nel caso in cui anche il coniuge produca reddito, il limite sale a 11.362,05 € lordi annui. Nel caso in cui ci siano figli a carico, il limite aumenta di 516,46 € per ognuno di loro;
- i titolari di assegni familiari insieme ai familiari a loro carico;
- i disoccupati (compresi i lavoratori in mobilità) e i familiari a carico, i titolari di pensioni al minimo ultrasessantenni e i familiari a carico: entrambe queste condizioni sono subordinate all'appartenenza a nucleo familiare fiscale con reddito complessivo lordo, riferito all'anno precedente, inferiore a 8.263,31 euro (lire 16 milioni), 11.362,05 euro (lire 22 milioni) se con coniuge a carico, incrementato di 516,45 euro (lire 1 milione) per ogni figlio a carico,
- gli invalidi civili con percentuale superiore ai 2/3, o con assegno di accompagnamento, o con indennità di frequenza,
- i ciechi e i sordomuti di cui agli artt. 6 e 7 della Legge 482/68,
- gli infortunati sul lavoro e gli affetti da malattie professionali per le prestazioni correlate,
- le categorie dalla I alla V degli invalidi di guerra e per servizio e gli invalidi per lavoro con percentuale superiore a 2/3 sono totalmente esenti, mentre sono esenti solo per le prestazioni correlate alla patologia invalidante le categorie dalla VI all'VIII e gli invalidi per lavoro con percentuale inferiore a 2/3,
- le categorie di cittadini esenti per patologia o condizione sono individuate dai Decreti del Ministero della Sanità 329/1999 e 296/2001 che definiscono le 51 condizioni e gruppi di malattie croniche e invalidanti che danno diritto all'esenzione generale o solo per alcune prestazioni correlate. Il D.M. Sanità 279/2001 definisce le malattie rare e le relative esenzioni per le prestazioni efficaci ed appropriate per il trattamento, il monitoraggio e la prevenzione degli ulteriori aggravamenti.

Sono inoltre escluse dal ticket le seguenti prestazioni finalizzate alla diagnosi precoce dei tumori di cui all'art. 85 della Legge 388/2000:

- Mammografia ogni 2 anni per le donne tra 45 e 69 anni, e tutte le prestazioni di secondo livello qualora l'esame mammografico lo richieda (l'aggiunta dopo la virgola viene riportata per disposizione del comma 31, art. 52 della Legge 448/2001-Legge Finanziaria per il 2002).
- Pap test ogni 3 anni per le donne tra 25 e 65 anni.
- Colonscopia ogni 5 anni oltre i 45 anni di età e per i gruppi a rischio.
- Accertamenti specifici per neoplasie in età giovanile, secondo criteri determinati dal Ministero della Sanità.

In relazione a quanto previsto dall'art. 1, commi 4 e 5 del D.Lgs. 124/98, **sono escluse dal ticket** le prestazioni erogate a fronte di particolari condizioni di interesse sociale:

- prestazioni specialistiche rese nell'ambito di programmi organizzati di diagnosi precoce e prevenzione collettiva (screening),
- prestazioni finalizzate alla tutela della maternità, definite dal decreto del Ministero della Sanità 10 settembre 1998,
- prestazioni finalizzate all'avviamento al lavoro derivanti da obblighi di legge,
- prestazioni finalizzate alla promozione delle donazioni di sangue, organi e tessuti, limitatamente alle prestazioni connesse alle attività di donazione (ivi comprese le prestazioni finalizzate al controllo della funzionalità dell'organo residuo),
- prestazioni finalizzate alla tutela della salute collettiva obbligatorie per legge o disposte in caso di epidemie,
- prestazioni volte alla tutela dei soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati, limitatamente alle prestazioni di cui alla Legge n. 210/1992,
- i vaccini per le vaccinazioni non obbligatorie di cui all'art. 1, comma 34 della Legge 23 dicembre 1996, n. 662, quali antimorbillosa, antirosolia, antiparotite, anti Haemophilus influenzale di tipo B, nonché quelli previsti da programmi approvati con atti formali delle regioni nell'ambito della prevenzione delle malattie infettive nell'infanzia,
- prestazioni finalizzate alla prevenzione della diffusione dell'infezione da HIV,
- vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice, come specificato nella Legge n. 302/90 e successive modifiche e integrazioni.

Definizione del nucleo familiare fiscale

Fanno parte del nucleo familiare:

- i soggetti componenti il nucleo familiare ai sensi dell'articolo 1 del DM Sanità 22 gennaio 1993,
- i soggetti a carico ai fini IRPEF di uno dei componenti il nucleo familiare individuato nel punto precedente, anche se componenti di altra famiglia anagrafica.

Quando un soggetto risulta a carico ai fini IRPEF di più persone, si considera, tra quelle di cui è a carico, come componente il nucleo familiare:

- a. della persona della cui famiglia anagrafica fa parte;
 - b. se non fa parte della famiglia anagrafica di alcuna di esse, della persona tenuta agli alimenti ai sensi degli articoli 433 e seguenti del codice civile, secondo l'ordine ivi previsto; in presenza di più persone obbligate agli alimenti nello stesso grado, si considera componente il nucleo familiare di quella tenuta in misura maggiore ai sensi dell'articolo 441 del codice civile.
- I coniugi, anche se con diversa residenza anagrafica e anche se risultano a carico ai fini IRPEF di altre persone.
 - Il figlio minore di 18 anni, anche se a carico ai fini IRPEF di altre persone, fa parte del nucleo familiare del genitore con il quale risulta residente.
 - Il minore che si trova in affidamento preadottivo, cioè in affidamento temporaneo presso terzi disposto o reso esecutivo con provvedimento del

giudice, fa parte del nucleo familiare dell'affidatario, anche se risulta in altra famiglia anagrafica o a carico, ai fini IRPEF, di altro soggetto.

- Il minore in affidamento e collocato presso comunità o istituti di assistenza è considerato nucleo familiare a sé stante.
- Il soggetto che si trova in convivenza anagrafica ai sensi dell'articolo 5 del decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 1989, n. 223, è considerato nucleo familiare a sé stante, salvo che debba essere considerato componente del nucleo familiare del coniuge, ovvero del nucleo familiare della persona di cui è a carico ai fini IRPEF, come indicato nelle presenti istruzioni. Se della medesima convivenza anagrafica fanno parte il genitore e il figlio minore, quest'ultimo è considerato componente dello stesso nucleo familiare del genitore.

I coniugi non fanno parte dello stesso nucleo familiare quando:

- È stata pronunciata separazione giudiziale o è intervenuta l'omologazione della separazione consensuale ai sensi dell'articolo 711 del codice di procedura civile, ovvero è stata ordinata la separazione ai sensi dell'articolo 126 del codice civile.
- La diversa residenza è consentita a seguito di provvedimenti temporanei ed urgenti di cui all'articolo 708 del codice di procedura civile.
- Uno dei coniugi è stato escluso dalla potestà sui figli o è stato adottato, ai sensi dell'articolo 333 del codice civile, il provvedimento di allontanamento dalla residenza familiare.
- Si è verificato uno dei casi di cui all'articolo 3 della legge 1° dicembre 1970, n. 898, e successive modificazioni, ed è stata proposta domanda di scioglimento o cessazione degli effetti civili del matrimonio.
- Sussiste abbandono del coniuge, accertato in sede giurisdizionale o dalla pubblica autorità competente in materia di servizi sociali.

Sono familiari fiscalmente a carico del dichiarante:

Possono essere considerati fiscalmente a carico se, nell'anno 2010, hanno posseduto redditi propri per un ammontare non superiore a € 2.840,51 al lordo degli oneri deducibili:

- il coniuge non legalmente ed effettivamente separato, i figli (compresi i figli naturali riconosciuti, adottivi, affidati o affiliati).
Se conviventi:
- il coniuge legalmente ed effettivamente separato, i discendenti dei figli, i genitori, i generi e le nuore, il suocero e la suocera, i fratelli e le sorelle (anche unilaterali), i nonni e le nonne (compresi quelli naturali).

Il reddito complessivo è quello risultante dall'ultima dichiarazione dei redditi presentata ai fini IRPEF alla voce "Reddito Complessivo"

6.1. Attività di protezione civile

Il **volontariato di Protezione civile**, divenuto negli ultimi anni un **fenomeno nazionale** che ha assunto caratteri di partecipazione e di organizzazione particolarmente significativi, è fenomeno nato sotto la spinta delle grandi emergenze verificatesi in Italia nel Ventesimo secolo a partire dall'alluvione di Firenze del 1966 fino ai terremoti del Friuli e dell'Irpinia. In occasione di questi eventi si verificò, per la prima volta nel dopo guerra, una grande mobilitazione spontanea di cittadini di ogni età e condizione, affluiti a migliaia da ogni parte del paese nelle zone disastrose per mettersi a disposizione e "**dare una mano**". Si scoprì in quelle occasioni che ciò che mancava non era la solidarietà della gente, bensì un sistema pubblico organizzato che sapesse impiegarla e valorizzarla. In tal senso, si mossero le accuse del Presidente della Repubblica Sandro Pertini, il quale, proprio in occasione del terremoto dell'Irpinia, denunciò, rivolgendosi alla Nazione, l'irresponsabilità, l'inerzia, i ritardi di una Pubblica Amministrazione disorganizzata ed incapace di portare soccorsi con l'immediatezza che quella sciagura richiedeva.

Lo stesso **Presidente** rivolgeva un appello agli italiani, con queste parole: "Voglio rivolgere anche a voi Italiane e Italiani un appello, senza retorica, che sorge dal mio cuore..., qui non c'entra la politica, qui c'entra la solidarietà umana, tutti gli Italiani e le Italiane devono sentirsi mobilitati per andare in aiuto di questi fratelli colpiti da questa sciagura".

Da allora è iniziata l'**ascesa del volontariato** di Protezione civile, espressione di una moderna coscienza collettiva del dovere di solidarietà, nella quale confluiscono spinte di natura religiosa e laica, unite dal comune senso dell'urgenza di soccorrere chi ha bisogno e di affermare, nella più ampia condivisione dei disagi e delle fatiche, il diritto di essere soccorso con la professionalità di cui ciascun volontario è portatore e con l'amore che tutti i volontari dimostrano scegliendo, spontaneamente e gratuitamente di correre in aiuto di chiunque abbia bisogno di loro. Negli ultimi dieci anni, una illuminata legislazione ha riconosciuto il valore del volontariato associato (legge quadro sul volontariato, 11 agosto 1991, n. 266), come espressione di solidarietà, partecipazione e pluralismo, incoraggiandone e sostenendone sia la cultura che lo sviluppo organizzativo.

Quando nel **1992** fu istituito, con la legge 225/92, il **Servizio Nazionale della Protezione civile**, anche alle organizzazioni di volontariato è stato espressamente riconosciuto il ruolo di "struttura operativa nazionale", parte integrante del sistema pubblico, alla stregua delle altre componenti istituzionali, come il Corpo nazionale dei Vigili del Fuoco, le Forze Armate, le Forze di Polizia, il Corpo Forestale dello Stato, ecc. La crescita del volontariato di Protezione civile è in continua, salutare espansione su tutto il territorio nazionale.

La forte apertura innovativa del Dipartimento della Protezione civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri, e l'attenzione sistematica a ridurre al minimo le "barriere" burocratiche tra volontariato e Stato centrale, fatta anche di quotidiane e coraggiose scelte amministrative, ha contribuito al nascere di una identità nazionale del volontariato di Protezione civile, che si è rivelata di fondamentale importanza nelle gravi emergenze degli ultimi anni, e che si tende ora a ricondurre e ricreare, anche a seguito delle riforme sul decentramento amministrativo (D. Lgs. 112/98), in seno alle autonomie locali (Regioni, Province e Comuni).

L'obiettivo condiviso con le Associazioni di volontariato di Protezione civile è di creare in ogni territorio un servizio di pronta risposta alle esigenze della Protezione civile, in grado di operare integrandosi, se del caso, con gli altri livelli di intervento previsti nell'organizzazione del sistema nazionale della Protezione civile (sussidiarietà verticale), valorizzando al massimo le forze della cittadinanza attiva ed organizzata presente in ogni comune d'Italia (sussidiarietà orizzontale), in piena integrazione con le forze istituzionali presenti sul territorio.

Le organizzazioni di volontariato che intendono collaborare nel sistema pubblico di Protezione civile, si iscrivono in appositi albi o registri, regionali e nazionali. Al momento, nell'elenco nazionale del Dipartimento della Protezione civile sono iscritte circa **duemila cinquecento organizzazioni** (tra le quali i cosiddetti "gruppi comunali" sorti in alcune regioni italiane) – la Pubblica Assistenza Cascina onlus, tra queste –, per un totale di oltre **un milione e trecentomila volontari** disponibili. Di essi, circa sessantamila sono pronti ad intervenire nell'arco di pochi minuti sul proprio territorio, mentre circa trecentomila sono pronti ad intervenire nell'arco di qualche ora.

La Pubblica Assistenza Cascina onlus, è attiva nel settore sanitario e logistico con 20 volontari e 4 automezzi di cui due ambulanze attrezzate, oltre a materiali per la preparazione e gestione di campi di emergenza abitativa per persone disastrate.

7.1. Attività formative

Ruolo e compiti del volontario

Ciò che rende insostituibile il volontario operante all'interno della rete sanitaria pubblica, nel far fronte ai bisogni del malato e della sua famiglia è la sua capacità di instaurare relazioni significative.

Attraverso l'ascolto attivo, offre la possibilità al malato ed ai familiari di comunicare i loro vissuti emotivi, trasmettendo comprensione e vicinanza nel rispetto dei rapporti e dei ruoli preesistenti.

Il volontario non si sostituisce al personale professionale nella erogazione di cure ma si affianca e si coordina con esso per attività di supporto. Pur non essendo una figura professionale, il volontario fa parte dell'équipe a cui riferisce del suo operare.

Formato per affrontare i problemi connessi con una situazione di "dolore globale" il volontario può assumere il ruolo di *trait d'union* fra il paziente, la famiglia e il personale sanitario con cui condivide gli obiettivi.

Le attività di sostegno relazionale e sociale al malato e alla famiglia comprendono diversi ambiti. Sono attività assistenziali caratteristiche del volontario: la facilitazione nel mantenimento di una comunicazione continua tra malato e familiare ed il servizio di assistenza; il supporto nell'espletamento delle attività della vita quotidiana; l'affiancamento al malato e l'aiuto alla famiglia nella gestione organizzativa della giornata, garantendo una presenza nei periodi di temporanea assenza del *caregiver*; attività diversionali; conforto e vicinanza nel tempo dell'aggravamento e dopo il decesso.

Sono inoltre compiti del volontario attività di tipo organizzativo, di segreteria, di *fund raising* e attività promozionali finalizzate alla sensibilizzazione e diffusione della conoscenza dell'Associazione di appartenenza e dei principi delle cure dispensate dal Servizio Sanitario Nazionale.

Il percorso

Tutte le persone che desiderano esercitare attività di volontariato all'interno di un servizio di trasporto sanitario devono seguire un percorso formativo.

Selezione

La selezione ha lo scopo di valutare l'idoneità dell'aspirante volontario e si articola in tre momenti differenti: un colloquio; un percorso di formazione di base; un periodo di tirocinio.

Chi opera la selezione

La selezione viene attuata preferibilmente da uno psicologo o comunque da una figura (ad es. il responsabile dei volontari o formatore) che possiede competenze relazionali e nel campo dell'osservazione della comunicazione (verbale e non verbale), oltre che capacità di lettura dell'analisi motivazionale e delle aspettative del futuro volontario.

In particolare il percorso di selezione approfondisce le seguenti aree:

- la dimensione motivazionale (equilibrio tra motivazione autocentrata e motivazione eterocentrata);
- la dimensione psicologica ed emozionale (capacità di reazione ad eventi stressanti e particolarmente coinvolgenti);
- la dimensione relazionale (capacità di stabilire rapporti empatici con l'altro);

- le aspettative (idoneità e possibilità effettiva di ritrovare risposta a bisogni individuali);
- la storia personale in rapporto al tema della malattia e alla dimensione del lutto (accordo tra emotivo e cognitivo nell'affrontare tematiche specifiche di malattia e morte, valutando se ci sono state perdite nella vita del soggetto richiedente, considerandone l'entità e il coinvolgimento).

Formazione di base

In seguito al colloquio iniziale i candidati che saranno ritenuti idonei avranno l'obbligo di partecipare ad un corso di formazione di almeno 12 ore come condizione indispensabile per poter diventare volontari nei servizi sanitari di trasporto ordinario. Successivamente i volontari possono essere ammessi a corsi di formazione per il trasporto sanitario di emergenza

Obiettivi:

- fornire conoscenza sulla storia e sui principi del volontariato sanitario e sul contesto specifico in cui il candidato presterà servizio;
- dare strumenti per conoscere potenzialità e limiti del ruolo del volontario e definire gli ambiti specifici dell'intervento del suo intervento;
- fornire al volontario gli strumenti tecnici, relazionali e comunicativi per accompagnare e supportare emotivamente e praticamente il malato ed i familiari nel corso della malattia nei diversi *setting* assistenziali;
- favorire nel volontario la costruzione del senso di appartenenza all'Organizzazione e l'acquisizione di capacità finalizzate alla promozione della cultura, della lotta contro il dolore e della salvaguardia della dignità della vita umana;
- fornire al volontario le competenze per connettersi con gli altri nodi delle reti sanitarie al fine di cooperare nell'ottica del conseguimento di comuni obiettivi;
- far acquisire al volontario competenze specifiche per la ricerca e la raccolta di fondi finalizzate al finanziamento delle attività dell'organizzazione.

Metodologia:

Il corso di formazione dovrà essere articolato in un tempo adeguato e deve prevedere sia formazione teorica d'aula sia attività di tirocinio sul campo.

Le tecniche di apprendimento dovranno prevedere congiuntamente:

- didattica formale (lezioni frontali, letture magistrali);
- tecniche interattive in cui la partecipazione dei volontari costituirà il fulcro del processo di apprendimento (lavori di gruppo, discussione di casi, analisi dell'esperienza, *role-playing*, simulazioni).

Contenuti:

i contenuti del processo di formazione dovranno convergere in tre macro-aree:

- area delle competenze tecniche, finalizzate alla costruzione dell'identità di ruolo, e alla acquisizione delle conoscenze inerenti le nozioni generali dei casi;
- area delle competenze comunicative e relazionali;
- area della capacità di agire nella comunità locale. In questa area rientreranno i contenuti formativi relativi alla cultura della solidarietà, alla promozione del volontariato ed infine all'acquisizione di tecniche di *fund raising*.

Tirocinio

Il volontario che intenda svolgere attività di assistenza ai pazienti e ai familiari deve essere avviato ad un tirocinio per un periodo di formazione e di prova. La durata del tirocinio non deve essere inferiore alle 20 ore.

Ogni nuovo volontario sarà affiancato da un *tutor*, volontario già in servizio da almeno un anno. Il *tutor* dovrà supportare il tirocinante nel processo formativo fornendo stimoli critici e indicazioni specifiche sulle competenze da acquisire, favorendo in ogni modo la circolarità fra teoria e prassi.

Il *tutor* verificherà il processo di apprendimento in itinere del tirocinante presidiando gli aspetti metodologici, relazionali e comunicativi e valuterà il raggiungimento degli obiettivi formativi in coerenza con le finalità del corso di formazione. La valutazione finale viene effettuata dal Responsabile del processo formativo che, acquisito il parere del *tutor*, effettuerà un colloquio finale con il tirocinante finalizzato alla rielaborazione dell'esperienza ed esprimerà una valutazione conclusiva che, qualora positiva, porterà all'inserimento del nuovo volontario in associazione. Ove la valutazione finale non fosse positiva, sarà cura del Responsabile del processo formativo darne tempestiva comunicazione all'interessato con la specificazione delle motivazioni che hanno portato al giudizio negativo.

Formazione permanente

Ai volontari deve essere garantita una adeguata formazione permanente. La frequenza alle proposte formative è obbligatoria.

Obiettivi della formazione permanente sono:

- garantire il continuo aggiornamento e approfondimento delle competenze e capacità necessarie allo svolgimento del servizio;
- costituire un gruppo di lavoro in grado di favorire un confronto e uno scambio di contenuti e di emozioni sull'attività di volontariato;
- mantenere il collegamento e il senso di appartenenza del volontario all'Organizzazione.

La formazione alternerà lezioni d'aula, *role playing*, simulazioni, discussioni di casi e supervisioni in accordo al programma e alle necessità rilevate.

Particolarmente rilevanti per la formazione permanente nelle Cure Palliative e terapia del dolore sono:

- la dimensione psicologica della malattia e del morire;
- il ruolo dei volontari, riconoscimento delle proprie risorse e dei propri limiti relazionali;
- la comunicazione verbale e non verbale;
- la famiglia, il sistema e le dinamiche familiari;
- il ruolo del volontario all'interno dell'équipe di cure palliative;
- aggiornamento sulle cure palliative e la terapia del dolore;
- l'attività dell'Organizzazione, evoluzione della *mission* e delle iniziative di promozione;
- l'attività del volontario, studio e discussione dei casi.

Conclusioni

La figura del Volontario è ormai considerata parte integrante dell'équipe e presenza indispensabile per un'efficace assistenza durante il trasporto sanitario e a domicilio. Esiste tuttavia ancora una mancanza di uniformità dovuta ai differenti livelli di crescita delle Associazioni e alla diversità di ruoli che ognuna di esse attribuisce ai volontari.

Il ruolo del volontario, storicamente poco definito, può oggi beneficiare delle esperienze maturate dalle organizzazioni *non profit* ed elaborate all'interno dell'Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze. La Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 40 evidenzia l'esigenza di definire percorsi formativi omogenei in grado di dare maggiore strutturazione all'attività formativa e la garanzia che il volontario possa acquisire una competenza che superi la personale iniziativa spontanea.

La relazione che il volontario costruisce con il paziente è incentrata sulla condivisione di una quotidianità particolarmente importante in situazioni di emergenza sanitaria. Dalla formazione il volontario trae gli elementi di competenza che danno maggior valore a quella gratuità che caratterizza il suo ruolo.

8.1. Attività culturali e ricreative

A chi si rivolge

Gli interventi per le attività culturali, ricreative e sportive riguardano la generalità della popolazione e si pongono l'obiettivo di contribuire a migliorare le condizioni generali di vita e di studio. Possono riguardare:

- sostegno finanziario all'attività delle associazioni culturali studentesche operanti nell'ambito universitario genovese e delle sedi decentrate;
- facilitazioni per la partecipazione degli studenti a spettacoli cinematografici, teatrali, musicali e a manifestazioni culturali;
- organizzazione e dotazione di spazi collettivi all'interno delle residenze universitarie e per attività ricreative e culturali;
- facilitazioni per la partecipazione degli studenti ad attività sportive.

Come siamo organizzati

Il servizio è erogato attraverso il Servizio Attività culturali, ricreative e sportive, e-mail: attivitaaculturali@pubblicassistenzacascina.it

Gli interventi di sostegno all'attività delle associazioni culturali ospiti nei locali della sede legale della Pubblica Assistenza Cascina onlus, si rivolgono ad associazioni formalmente costituite che rispondano ai requisiti della solidarietà sociale secondo quanto previsto dall'ordinamento generale dello Stato.

Il sostegno all'associazionismo culturale, ricreativo e sportivo si realizza non solo attraverso la concessione di contributi finanziari, ma anche mettendo a disposizione spazi ed attrezzature per lo svolgimento delle attività culturali programmate.

Le iniziative promosse dalle associazioni culturali, ricreative e sportive devono essere rivolte alla totalità dei cittadini e devono di norma svolgersi nel comune di Cascina e nei comuni della Area pisana.

Riguardano principalmente:

- seminari, conferenze, mostre, dibattiti, ecc. su tematiche generali riguardanti l'istruzione e questioni etiche e socioeconomiche, culturali;
- la ricerca scientifica;
- concorsi interessanti campi di attività diversi (letteratura, fotografia, cinema, grafica, pittura, scultura, ecc.);
- attività musicali e di teatro: seminari, corsi, realizzazione di spettacoli;
- corsi, seminari, incontri, conferenze attinenti ai vari campi dell'arte e della cultura (cinema, fotografia, grafica, pittura, scultura, ecc.);
- pubblicazioni, riviste, giornali su tematiche diverse.

La Pubblica Assistenza Cascina onlus, promuove l'annuale Premio "Delfini d'Argento - Una Vita per la Scienza", riconoscimento attribuito da una Commissione di esperti, alla persona che più si è distinta a livello internazionale nel campo della scienza. Analogamente sostiene il Premio "Roberto Melani", iniziativa che intende sensibilizzare i giovani sulle problematiche del volontariato e della solidarietà che discende dal quotidiano impegno di tutte quelle persone consapevoli che il proprio impegno, unito a quello altrui, costituisce un valore sociale.

Accessibilità al servizio

Gli avvisi relativi alle attività culturali, ricreative e sportive saranno affissi nel Circolo ricreativo A.R.C.I. Pubblica Assistenza e pubblicati sul sito Internet dell'Associazione Pubblica Assistenza Cascina onlus.

Per informazioni rivolgersi a:

Servizio Attività culturali ricreative e sportive

Viale Comasco Comaschi, n. 46, 56021 Cascina - tel. 50.702425, e-mail: attivita-culturali@pubblicassistenzacascina.it - Orari di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle 12:00.

9.1. Accesso alle prestazioni

Modalità di prenotazione

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8 alle 20 e il sabato dalle ore 8 alle 12.30 presso l'Ufficio Accettazione del Centro Medico ovvero telefonicamente, con la sola eccezione della prenotazione delle prestazioni di medicina fisica e riabilitazione che devono essere effettuate di persona, ovvero tramite l'invio di fax o mail della richiesta corredate da un recapito telefonico per gli accordi del caso.

I pazienti possono accedere a tutti i servizi del Centro Medico in regime di accreditamento tramite prenotazione CUP, eccezione fatta per le prestazioni private del centro.

Tutte le prestazioni erogate dal Centro Medico sono prenotabili anche privatamente dal paziente sempre dietro presentazione di ricetta medica.

Il Centro dispone di uno sportello CUP di Area operativo in orario di accettazione. Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta; in via eccezionale è possibile ritirare il referto presso l'Ufficio Accettazione.

Il paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti, comprese le eventuali certificazioni di esenzione.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi al *font office* e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto (ticket o tariffa privata) non sono concesse dilazioni di pagamento.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat o assegno bancario. Non vengono accettate carte di credito e bancomat banco posta. In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del Centro Medico durante gli orari di apertura.

Compiti del personale

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo. Il personale medico si occupa delle viste specialistiche.

Il Direttore sanitario, Dott. Osvaldo Tognoni, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura di medicina fisica e riabilitazione sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato dagli infermieri professionali, terapisti della riabilitazione e fisioterapisti.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

Il Presidente della Pubblica Assistenza Cascina onlus, è il legale rappresentante della struttura.

Tempi di attesa

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del Centro, possiamo fornire una tabella dei tempi

medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza maturata presso il nostro Centro negli anni scorsi.

VISITE FISIATRICHE	09 GIORNI
VISITE ORTOPEDICHE	02 GIORNI
SERVIZI DI ANALISI STRUMENTALE	07 GIORNI
VISITE SPECIALISTICHE IN CONVENZIONE	15 GIORNI
VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE	05 GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE PRIVATE	02 GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE IN CONVENZIONE	15 GIORNI

9.2. Regole generali e prenotazioni

Possono accedere al servizio tutti i cittadini (si ricorda che il minore deve essere sempre accompagnato dai genitori o da un altro familiare o persona legalmente autorizzata) con necessità di assistenza sanitaria per tipologia di affezioni in fase acuta o sub-acuta.

Si ricorda che al momento dell'accesso è necessario avere con sé la richiesta del medico proponente (se il caso lo richiede), il libretto sanitario e/o il codice fiscale.

I trattamenti di Medicina Fisica e Riabilitazione e le prestazioni specialistiche non convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale avvengono nella data prenotata presso il CUP (Centro Unico di Prenotazione) e il *font office* dell'Associazione e viene attuata una completa trasparenza delle lista di attesa.

Le prestazioni convenzionate sono erogate secondo le disposizioni emanate dal Servizio Sanitario Nazionale e sono sottoposte a tariffe (ticket) secondo le norme vigenti.

Per accedere al servizio le modalità di prenotazione sono:

- 9.3. Prestazioni gestite dal CUP
- 9.4. Prestazioni **NON** gestite dal CUP

9.3. Prestazioni gestite dal CUP (Centro Unico di Prenotazione)

Ambulatori presso strutture Ospedaliere o dell'Azienda USL 5 - Pisa
Ambulatori di Medicina Fisica e Riabilitazione presso la Pubblica Assistenza Cascina onlus e altre strutture private accreditate
Ambulatori specialistici presso strutture private accreditate
Diagnostica per immagini presso strutture pubbliche o accreditate
Riabilitazione Ospedaliera
Riabilitazione ex art. 26

9.4. Prestazioni NON gestite dal CUP

Ambulatori specialistici a pagamento. Per prenotare occorre contattare direttamente il singolo specialista con il quale si desidera effettuare la prestazione, il quale provvederà a concordare con il richiedente la data di l'appuntamento. Analogamente si può procedere con il *font office* della Pubblica Assistenza Cascina onlus, se questo è autorizzato dallo specialista individuato dal paziente. Per informazioni sulla tariffa applicata si potrà fare richiesta direttamente allo specialista oppure all'Ufficio suddetto (tel. 050/702425). Il pagamento della prestazione deve essere effettuato dall'utente presso lo specialista secondo i modi di legge.

10.1. Accettazione

Il *front office* (Ufficio Accettazione) è aperto all'utenza tutti i giorni feriali, di mattina dalle ore 8 alle 13 e dalle ore 14.30 alle 20.00, il sabato dalle ore 8.00 alle 12.30.

L'orario di visita può essere richiesto anche telefonicamente al numero 050 702425.

Prestazioni ambulatoriali

La prestazione ambulatoriale deve essere preceduta dalla Accettazione Amministrativa ed il pagamento del ticket, a cura della persona interessata o dei familiari, presso lo stesso l'Ufficio Accettazione.

E' necessario che il paziente abbia con sé la richiesta del medico proponente per le prestazioni specialistiche convenzionate, il libretto sanitario e/o il codice fiscale. Dopo la registrazione l'impiegato dell'Ufficio indirizza il paziente all'Unità o allo specialista che dovrà effettuare la prestazione.

L'accesso ai servizi può avvenire:

di persona

Sede: Cascina, Viale Comasco Comaschi, n. 46, nell'orario di apertura del front office.

telefonicamente

negli orari di apertura ai numeri:

050.702425 – 702424 (tutti i giorni ad ogni ora per urgenze e trasporti)

a mezzo fax al numero

050.702099

posta elettronica

info@pubblicassistenzacascina.it

cup@pubblicassistenzacascina.it

segreteria@pubblicassistenzacascina.it

ragioneria@pubblicassistenzacascina.it

presidente@pubblicassistenzacascina.it

Negli orari indicati è possibile telefonare e presentarsi presso la sede ed essere accolti da un operatore che fornisce le prime informazioni, anche attraverso materiale e documentazione scritta.

Se necessario l'operatore fissa un appuntamento per un colloquio di orientamento/analisi dei bisogni o di accompagnamento con il responsabile/referente d'area competente.

10.2. Richiesta di informazioni

I pazienti possono richiedere, ai medici e ai membri dell'equipe, un incontro o un colloquio per essere informati sull'andamento dell'osservazione e sugli esami effettuati ovvero su argomenti di ordine legislativo e socio assistenziale ovvero sul rapporto con il contesto sociale.

Per gli aspetti di natura strettamente sociale gli utenti potranno rivolgersi direttamente al Servizio Sociale presso il Comune di residenza.

Per la tutela sugli aspetti della Disabilità (riconoscimenti di invalidità, agevolazioni fiscali, esenzione ticket, congedi usufruibili per il genitore, richiesta di ausili e protesi, ed altri diritti), ci si può rivolgere agli sportelli dei Patronati).

10.3. Modulo dei reclami

Nel caso di insoddisfazione o di controversie con gli operatori gli utenti potranno rivolgersi all'Ufficio Accettazione (*font office*) di persona o attraverso uno dei seguenti recapiti: tel. 050 702425, fax 050 702099, e-mail: cup@pubblicassistenzacascina.it

A norma di Regolamento, l'Ufficio Accettazione ha il compito di curare le relazioni con il pubblico e con i familiari dei pazienti e di quanti altri siano in riferimento ad essi, al fine di:

- garantire l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e di partecipazione a tutte le prestazioni sanitarie e sociali erogate dalla Pubblica Assistenza Cascina onlus,
- agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni e delle normative interne alle varie strutture della Pubblica Assistenza Cascina onlus,
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e con la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti

Segnalazioni e reclami

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'Ufficio Accettazione (*front office*).

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

10.4. Modulo di soddisfazione degli utenti

Indagini sulla soddisfazione dell'utenza

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'Ufficio Accettazione.

11.1. Partecipazione

La Carta dei servizi pubblici, introdotta nel nostro Paese con la Direttiva del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e resa vincolante per gli enti erogatori dei servizi sanitari dalla legge 273/1995, costituisce uno "strumento efficace nel riconoscimento del ruolo del cittadino, quale soggetto attivo sia in termini di partecipazione democratica alle scelte di politica sanitaria che di controllo di qualità".

La Giunta regionale nel 1995 ha dato precise direttive alle Aziende Sanitarie sull'attuazione della Carta dei Servizi con l'individuazione di tempi perentori per la definizione dei fattori di qualità e degli standard di funzionamento degli stessi. La Giunta regionale ha istituito nel 1997 l'*Osservatorio regionale carta dei servizi*, uno strumento fondamentale per monitorare il processo di attuazione della carta dei servizi nelle aziende sanitarie, e gli aspetti collegati alla partecipazione e alla tutela dei cittadini, per verificare la risposta aziendale alle indicazioni regionali sui temi.

Il coinvolgimento dei pazienti nei processi di cura è ormai considerato uno dei pilastri della nuova cultura della salute, che si è andata affermando negli ultimi anni.

Rafforzare nei pazienti la capacità di effettuare scelte consapevoli rispetto alla salute, farli passare da una posizione di sostanziale passività ad una di attiva e consapevole partecipazione, è un obiettivo di primaria importanza.

In quest'ottica la Regione Toscana ha istituito, ormai da quindici anni, l'*Osservatorio regionale della Carta dei servizi*, che gestisce un flusso informatizzato di dati provenienti dalle aziende sanitarie (i flussi tengono da conto anche delle attività private accreditate), riguardante in particolare l'accessibilità, la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini.

La diffusione di questa pubblicazione nelle case delle famiglie toscane è volta a diffondere una sempre maggiore conoscenza della vasta gamma dei servizi sanitari offerti e di quelli che sono i diritti ed i doveri dei vari soggetti in ambito sanitario.

12.1. Diritti e Doveri

Diritti degli utenti

Il paziente ha diritto:

- al rispetto della dignità personale
- ad essere assistito e curato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, dei propri diritti e delle convinzioni etico-religiose;
- ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome;
- ad un'informazione completa e comprensibile;
- ad essere informato dello stato di salute, degli accertamenti diagnostici e dei trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto;
- a conoscere trattamenti alternativi anche se eseguibili solo in altre strutture;
- ad essere garantito nella sua richiesta di "consenso informato" prima di essere sottoposto a indagini diagnostiche o a trattamenti terapeutici o prima di entrare a far parte di protocolli di ricerca se il caso lo prevede;
- a esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni;
- a segnalare eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio e ad avere un riscontro delle segnalazioni. (Reclami e Questionari di Qualità);
- alla riservatezza (questo punto è regolato dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 che ha sostituito la Legge 31 dicembre 1996, n. 675, più conosciuta come legge sulla "privacy", con norme precise sull'uso dei dati personali).
- all'atto della richiesta di trattamento sanitario, l'Utente firma un modulo che autorizza la Pubblica Assistenza Cascina onlus al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali (quali i rapporti con: Ministero della Salute, Aziende USL, Agenzia di Sanità Pubblica, Ricerca Scientifica). Questo diritto si concretizza nell'ottenere che i dati personali del paziente e quelli relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati o comunicati solo a parenti, amici o medici da lui identificati.

Doveri degli utenti

- *Il paziente ha il dovere di:*
- rispettare quanto riportato nel Regolamento esposto nelle Sale di Attesa degli Studi Medici di cui si raccomanda un'attenta lettura (il Regolamento è anche allegato alla presente "Carta dei Servizi");
- collaborare con i medici e con il personale di assistenza, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute e sulle terapie eseguite;
- attenersi alle terapie prescritte: a questo proposito si rileva che non possono essere praticate altre terapie oltre quelle fissate dai medici curanti della e riportate in cartella nella prescrizione sanitaria;
- dimostrare rispetto per il lavoro del personale di assistenza attenendosi alle prescrizioni e utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature e arredi della struttura;
- rispettare gli orari di visita per permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale;
- favorire quiete e silenzio durante l'attesa ed evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti;

- per non arrecare disturbo agli altri pazienti preghiamo tutti di evitare il più possibile i rumori, di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume della radio o apparecchi similari e dei telefoni cellulari.

13.1. Verifica degli standard e adeguamento organizzativo

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.
Garantire professionalità	Il Centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

14.1. Informazioni utili

Questionario di soddisfazione

Presso l'Ufficio Accettazione (*front office*) insieme al materiale informativo, viene consegnato un Questionario.

Le risposte vengono attentamente valutate dando luogo a periodiche analisi statistiche sui bisogni dei nostri utenti durante la permanenza nella Struttura.

Gestione reclami

Eventuali segnalazioni o reclami intesi a evidenziare delle irregolarità da parte della Pubblica Assistenza Cascina onlus, o da parte del personale dipendente dovranno essere comunicate compilando l'apposito modulo da ritirarsi presso l'Ufficio Accettazione.

Tale modulo può essere:

- Consegnato direttamente all'Ufficio medesimo.
- Depositato nella cassetta posta nell'atrio centrale.
- Inviato per posta entro 15 gg dalla data di dimissione.

Ogni segnalazione dovrà essere corredata dalle indicazioni anagrafiche e dalla firma di chi l'ha inoltrata. Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime.

Tutela delle privacy e del trattamento dei dati personali (D. Lgs. 196/2003)

La raccolta e la elaborazione dei dati personali e tutela della privacy fornite, ai sensi delle vigenti normative sanitarie, al momento della accettazione sono gestiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e comunque nel rispetto e tutela del segreto professionale e della tutela del diritto alla riservatezza.

Fumatori

E' naturalmente vietato fumare in tutti gli ambienti della struttura di assistenza, per legge e per rispetto della salute propria e altrui.

Telefoni

Per evitare spiacevoli rifiuti si prega di non chiedere l'uso del telefono.

Servizio bar

E' presente all'esterno della struttura un BAR aperto tutti i giorni della settimana in coincidenza con l'apertura del Centro Medico.

CARRIA DEI SERVIZI
CARRIA DEI SERVIZI

Stampato nel mese di
Giugno 2011 da

itgrafica.com

Livorno