

SERVIZIO SANITARIO

DELLE CUCINE ECONOMICHE POPOLARI

CARTA DEI SERVIZI



Organizzazione, principi e programmi

CARTA DEI SERVIZI

Organizzazione, principi e programmi

INDICE

Premessa

- 1. Il Servizio sanitario delle CEP**
- 2. Destinatari**
- 3. Modalità di accesso e orari del servizio**
- 4. Prestazioni erogate**
- 5. Modalità di funzionamento**
- 6. Tempi di attesa**
- 7. Documentazione sanitaria e tutela della riservatezza**
- 8. Diritti e doveri degli utenti**
- 9. Segnalazioni e reclami**

Premessa

La presente Carta dei servizi è il documento con cui la Fondazione Nervo Pasini – Cucine Economiche Popolari presenta agli utenti le caratteristiche generali, le modalità di accesso, le prestazioni erogate e gli impegni assunti nell'ambito del proprio Servizio sanitario.

La Carta dei servizi costituisce uno strumento di informazione, orientamento e tutela degli utenti. Attraverso questo documento la Fondazione intende garantire chiarezza e trasparenza rispetto all'organizzazione del servizio, ai criteri di accesso, ai diritti e ai doveri delle persone accolte e alle modalità di comunicazione con la struttura.

Il Servizio sanitario opera nel rispetto dei principi di equità, accessibilità, appropriatezza e tutela della dignità della persona, con particolare attenzione alle situazioni di fragilità socio-sanitaria e di difficoltà di accesso alle cure.

Il documento è redatto in coerenza con l'organizzazione del servizio e viene aggiornato in caso di modifiche normative, organizzative o relative alle attività del servizio sanitario. La versione aggiornata del documento viene resa disponibile attraverso i canali informativi della Fondazione Nervo Pasini – Cucine Economiche Popolari.



www.fondazionenervopasini.it



Cucine Economiche Popolari Padova



@cucinepopolaripd



CEP - LA CUCINA DI PADOVA



cucine.popolari



Cucine Economiche Popolari



@CEP_padova

1. Il servizio sanitario delle Cep

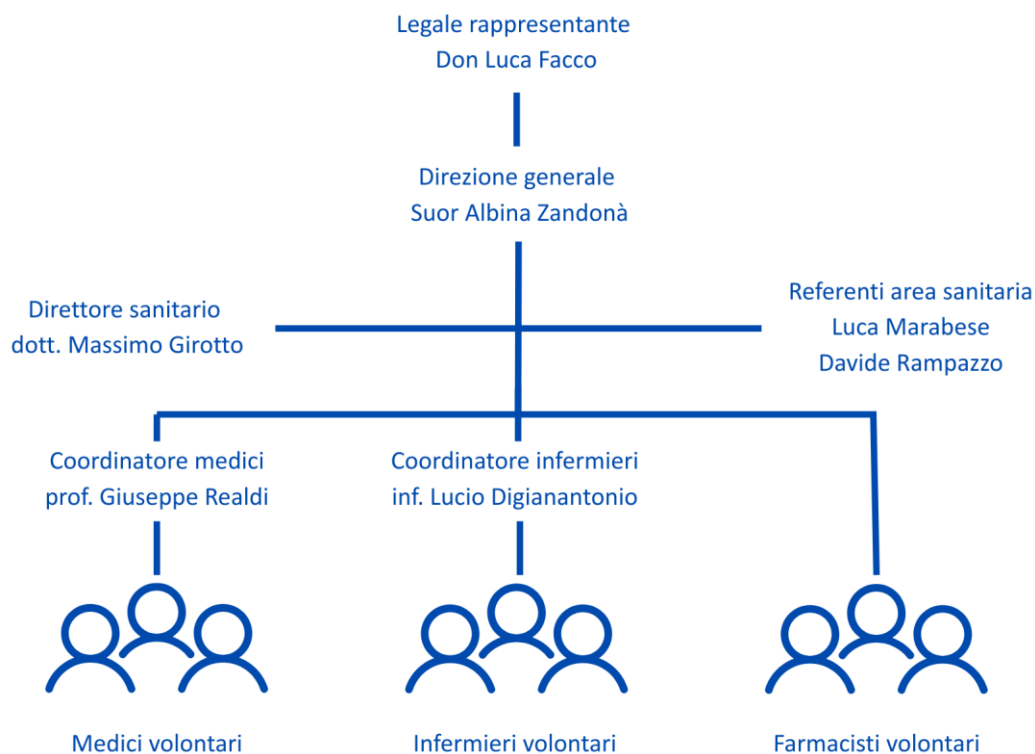
Il Servizio sanitario delle Cucine Economiche Popolari è un servizio sanitario ambulatoriale di prossimità rivolto a persone che incontrano difficoltà di accesso ordinario alle cure sanitarie.

L'attività è svolta da un'équipe multidisciplinare composta da medici, infermieri e farmacisti volontarie, con competenze in diversi ambiti clinici. L'équipe sanitaria comprende professionalità con competenze in ambito internistico, cardiologico, psichiatrico, ginecologico, ortopedico, fisiatrico e infermieristico, oltre a consulenze specialistiche attivate in base ai bisogni rilevati.

Il servizio garantisce prestazioni sanitarie di base, attività infermieristiche, supporto alla continuità terapeutica, orientamento sanitario e, quando necessario, invio verso i servizi territoriali competenti.

Il coordinamento organizzativo e gestionale è garantito dalla Fondazione attraverso la Direzione generale delle Cucine Economiche Popolari, il Direttore sanitario e i referenti dell'area sanitaria.

Il servizio opera in raccordo con l'Azienda ULSS 6 Euganea, nell'ambito della convenzione attiva per l'accesso alle cure delle persone in condizione di povertà sanitaria.



2. Destinatari

Il Servizio sanitario delle Cucine Economiche Popolari si rivolge prioritariamente a:

- persone prive di medico di medicina generale;
- persone con tessera STP (Straniero Temporaneamente Presente) o ENI (Europeo Non Iscritto);
- persone in condizioni di marginalità sociale, economica o amministrativa.

Il servizio garantisce comunque l'accoglienza delle persone che si presentano, nel rispetto delle finalità del servizio, delle priorità sanitarie rilevate e delle possibilità organizzative disponibili.

L'accesso al servizio è orientato a favorire equità, inclusione e prossimità nelle cure.

3. Modalità di accesso e orari del servizio

L'accesso al Servizio sanitario delle Cucine Economiche Popolari avviene attraverso accoglienza presso l'area dedicata.

Per le persone che accedono per la prima volta è prevista una registrazione anagrafica iniziale da parte degli operatori autorizzati, con acquisizione del consenso al trattamento dei dati personali secondo la normativa vigente.

L'accesso alle prestazioni sanitarie avviene:

- su appuntamento;
- oppure tramite accesso diretto, compatibilmente con l'organizzazione del servizio e con le priorità sanitarie rilevate.

La gestione degli accessi e degli appuntamenti è affidata al personale infermieristico, che svolge una funzione di prima accoglienza e orientamento sanitario.

In presenza di bisogni infermieristici semplici, l'intervento può essere effettuato direttamente dal personale infermieristico, nel rispetto delle competenze professionali previste.

Orari di apertura del servizio

Il Servizio sanitario delle Cucine Economiche Popolari è attivo:

- dal lunedì al sabato
- dalle ore 9.00 alle ore 10.30



Eventuali variazioni o sospensioni del servizio vengono comunicate attraverso i canali informativi delle Cucine Economiche Popolari.

4. Prestazioni erogate

Il Servizio sanitario delle Cucine Economiche Popolari eroga prestazioni sanitarie ambulatoriali di base e attività di orientamento sanitario.

Le principali attività comprendono:

- visite mediche e consulenze sanitarie;
- visite specialistiche effettuate in base alle competenze dei professionisti presenti;
- monitoraggio di patologie croniche;
- valutazione e primo trattamento di condizioni acute;
- prestazioni infermieristiche, medicazioni e controlli dei parametri vitali;
- distribuzione di farmaci di prima necessità e/o di interesse sanitario pubblico;
- supporto alla continuità terapeutica;
- orientamento ai servizi sanitari territoriali;
- accompagnamento ai percorsi di cura e accesso alle prestazioni del sistema sanitario pubblico.

In relazione alle competenze dei professionisti presenti e alle caratteristiche organizzative del servizio, possono inoltre essere effettuate prestazioni diagnostiche strumentali di base, tra cui elettrocardiogrammi ed ecografie cliniche.

Le prestazioni diagnostiche eventualmente effettuate vengono svolte nell'ambito dell'attività clinica ambulatoriale del servizio sanitario e non sostituiscono i percorsi diagnostici specialistici del sistema sanitario pubblico.

Alcuni medici operano con ricettario regionale, secondo quanto previsto dalla convenzione attiva con l'Azienda ULSS 6 Euganea, e possono effettuare prescrizioni farmacologiche o richieste di accertamenti sanitari.

Il servizio non svolge attività medico-legali né attività diagnostiche specialistiche organizzate in forma autonoma.

Quando necessario, il servizio attiva percorsi di invio, orientamento e raccordo con l'Azienda ULSS 6 Euganea, con i medici di medicina generale, con le strutture specialistiche e con le altre realtà territoriali coinvolte nella presa in carico sanitaria e sociale della persona.

5. Modalità di funzionamento

Il Servizio sanitario delle Cucine Economiche Popolari opera secondo un modello organizzativo orientato alla prossimità, alla continuità assistenziale e all'integrazione con il sistema sanitario territoriale.

A seguito dell'accesso, l'utente viene accolto dal personale infermieristico, che svolge una funzione di prima accoglienza, orientamento sanitario e valutazione iniziale del bisogno assistenziale, indirizzando la persona verso la prestazione più appropriata.

Le prestazioni sanitarie vengono erogate nel rispetto delle competenze professionali dei singoli operatori e delle modalità organizzative adottate dal servizio.

Il servizio prevede:

- accessi per bisogni sanitari acuti;
- percorsi di monitoraggio per condizioni croniche;
- supporto alla gestione delle terapie.

Per le situazioni che richiedono approfondimenti o interventi non erogabili direttamente, il servizio attiva percorsi di invio e raccordo con l'Azienda ULSS 6 Euganea e con le altre strutture sanitarie territoriali competenti.

Il servizio favorisce, ove possibile, la continuità assistenziale, anche attraverso il riferimento agli stessi professionisti sanitari nel tempo e la condivisione delle informazioni cliniche all'interno della cartella sanitaria informatizzata (*Ospoweb*).

In presenza di bisogni di natura sociale, amministrativa o documentale, il Servizio sanitario opera in raccordo con gli altri servizi delle Cucine Economiche Popolari, al fine di favorire un orientamento integrato rispetto ai bisogni della persona e supportare l'accesso ai percorsi sanitari e sociali del territorio.



6. Tempi di attesa

Il Servizio sanitario delle Cucine Economiche Popolari adotta modalità di accesso orientate a favorire la tempestività della risposta sanitaria, compatibilmente con l'organizzazione del servizio, con la presenza dei professionisti sanitari e con le priorità cliniche rilevate.

In molti casi, l'accesso alla prestazione sanitaria avviene nella stessa giornata.

Per alcune prestazioni o situazioni specifiche può essere previsto l'accesso su appuntamento, con tempi definiti in base:

- alla disponibilità del personale sanitario;
- alla tipologia della richiesta;
- alla necessità di specifiche competenze professionali;
- all'organizzazione complessiva del servizio.

I tempi di attesa possono variare in relazione:

- al numero di utenti presenti;
- alla complessità dei casi;
- alla tipologia di prestazione richiesta;
- alle priorità sanitarie rilevate dal personale sanitario.

Le priorità di accesso vengono definite dal personale sanitario sulla base della valutazione del bisogno clinico e delle condizioni della persona.

In presenza di situazioni urgenti o prestazioni non erogabili direttamente dal servizio, il personale sanitario provvede all'orientamento o all'invio verso i servizi territoriali competenti o verso il sistema di emergenza-urgenza.

7. Documentazione sanitaria e tutela della riservatezza

Il Servizio sanitario delle Cucine Economiche Popolari garantisce la registrazione e la tracciabilità delle prestazioni erogate attraverso l'utilizzo di un sistema informatizzato di gestione dei dati sanitari e socio-anagrafici.

Per ogni utente viene attivata una cartella clinica informatizzata in *Ospoweb*, all'interno della quale vengono registrati:

- i dati identificativi essenziali;
- il motivo dell'accesso;
- le prestazioni erogate;

- le valutazioni cliniche e infermieristiche;
- le indicazioni terapeutiche;
- gli eventuali invii ai servizi territoriali;
- le informazioni clinicamente rilevanti.

Le registrazioni vengono effettuate dal personale sanitario che eroga la prestazione, nel rispetto delle competenze professionali e delle procedure adottate dal servizio.

L'accesso ai dati sanitari è consentito esclusivamente al personale autorizzato, mediante credenziali individuali e livelli differenziati di autorizzazione, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e dalle procedure interne adottate dalla Fondazione.

Il sistema utilizzato consente la gestione separata dei dati anagrafici e delle informazioni sanitarie, al fine di garantire adeguati livelli di riservatezza e tutela delle informazioni cliniche.

Il trattamento dei dati personali e sanitari avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), della normativa nazionale vigente e delle procedure adottate dalla Fondazione Nervo Pasini in materia di privacy e sicurezza dei dati.

8. Diritti e doveri degli utenti

Gli utenti del Servizio sanitario delle Cucine Economiche Popolari hanno diritto:

- a essere accolti nel rispetto della dignità della persona;
- a ricevere informazioni chiare sulle modalità di accesso e funzionamento del servizio;
- alla tutela della riservatezza dei dati personali e sanitari;
- a ricevere prestazioni compatibili con l'organizzazione e le finalità del servizio.

Gli utenti sono tenuti a:

- mantenere comportamenti rispettosi nei confronti del personale sanitario, dei volontari e degli altri utenti;
- fornire informazioni corrette e complete utili alla valutazione sanitaria;
- rispettare gli orari, le modalità di accesso e le indicazioni organizzative del servizio;
- utilizzare in modo appropriato gli spazi e le attività messe a disposizione.

Il servizio si impegna a promuovere un clima di rispetto reciproco, collaborazione e corretto utilizzo delle risorse disponibili.

9. Segnalazioni e reclami

Il Servizio sanitario delle Cucine Economiche Popolari considera segnalazioni, osservazioni e reclami strumenti utili al miglioramento della qualità del servizio.

Gli utenti possono presentare comunicazioni riguardanti il funzionamento del servizio, le modalità di accesso o eventuali criticità riscontrate.

Le segnalazioni possono essere trasmesse:

- via e-mail all'indirizzo: direzionecep@fondazionenervopasini.it
- telefonicamente al numero: 375 5088476

Le comunicazioni vengono valutate dalla Fondazione e gestite nel rispetto della riservatezza delle persone coinvolte.

Il servizio in sintesi

Servizio sanitario ambulatoriale di prossimità integrato
nelle attività delle Cucine Economiche Popolari

Servizio attivo 6 giorni a settimana

Équipe composta da medici, infermieri e farmaciste volontarie

Attività ambulatoriale medica e infermieristica

Utilizzo di cartella clinica informatizzata
con accessi profilati e tracciabilità delle attività

Raccordo con l'Azienda ULSS 6 Euganea e con i servizi territoriali

Attività di orientamento, accompagnamento sanitario
e supporto ai percorsi di cura

Integrazione con gli altri servizi delle Cucine Economiche Popolari
per favorire una presa in carico attenta ai bisogni sanitari,
sociali e amministrativi delle persone accolte

Servizio sanitario delle Cucine Economiche Popolari

Fondazione Nervo Pasini – Cucine Economiche Popolari
Via Niccolò Tommaseo 47
35131 Padova

 Telefono: 375 5088476

 E-mail: direzionecep@fondazionenervopasini.it

 Sito internet: www.fondazionenervopasini.it