



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda per l'assistenza sanitaria

**3** Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli

# LISTINA PRAVIC IN OBVEZNOSTI



## Poslanstvo podjetja

Podjetje za zdravstveno varstvo, kot instrumentalna ustanova Dežele, ima nalogo da na najboljši način uresničuje cilje Deželne zdravstvene službe, z uporabo podpornih sredstev, ki so namenjeni za izvajanje učinkovitih ukrepov za promocijo zdravja in zdravljenja bolezni, z nudenjem ustreznih zdravstvenih storitev glede na potrebe skupnosti. Kot navaja pooblastilo Krajevnih ustanov, prevzema odgovornost za izpopolnjevanje socialno zdravstvenih in socialno skrbstvenih potreb, v tesnem dogovoru in sodelovanju s krajevnimi ustanovami in institucijami.

## Vizija podjetja

Vsa organizacija PZV3 je usmerjena k varovanju zdravja, tako kolektivnega kot individualnega in k pravičnosti dostopa do socialno zdravstvenih služb, s spoštovanjem izbire prebivalcev. Asistenca je nudena s kontinuiteto, s stalnim vidikom integracije: integracije med različnimi poklici in strokami; med socialnim in zdravstvenim varstvom; med bolnišnico in območjem.

## Temeljne vrednote

1. Načrtovanja in konkretni ukrepi osebja se nanašajo na naslednje vrednote: a. centralnost osebe: za zagotavljanje enakih priložnosti, izogibanju kakršnekoli diskriminacije in spoštovanje vrednot, verskega prepričanja, razlik v spolu in kulturi kateri pripada; b. dialog: med strokovnjaki in operaterji pri vsakdanjem delu, medsebojno razumevanje in spoštovanje mnenja drugih ter učinkovita umestitev znotraj mrež, ki podpirajo nujne multidisciplinarne in multiprofesionalne pristope; c. odgovornost: zavezati se za prevzem ravnanja v skladu z lastno vlogo in nalogami, ocenitev učinkov opravljenih aktivnosti v organizaciji in odgovarjati za lastna dejanja; d. promocija raziskovanja (tudi organizacijskega), inovacije in kvaliteta klinične pomoči, tehnologije in organizacije: postopno izboljšanje kakovosti, posodobitev organizacijske strukture podjetja in diagnostično-terapevtskih pristopov z razvojem znanja; e. vrednotenje človeških virov: ustvariti mirno in stimulatивно delovno okolje, ki je sposobno za izboljšanje obstoječega potenciala in pritegniti odlikovane strokovnjake; f. razvoj odnosov z zunanjim okoljem: za raziskovanje potrebne sinergije z različnimi deželnimi in krajevnimi ustanovami, s socialnimi in gospodarskimi akterji in z združenji državljanov.

2. Vodilna načela storitev za državljane; pri organizaciji službe in zagotavljanju uslug in procesu nege se PZV3 trudi zagotoviti:

a. učinkovitost in primernost na znanstvenem, strokovnem in organizacijskem nivoju za doseg ciljev; b. pravičnost in nepristranskost, zagotoviti vsem državljanom enake možnosti dostopa do uslug in storitev; c. zanesljivost, kot sposobnost spoštovanja v obnašanju in v sprejemanju obveznosti s strani strokovnjakov in operaterjev pri poklicnem odnosu in tistem, ki se nanaša na državljane glede na vlogo in pristojnost; d. preglednost pri odločanju, da se zagotovi kroženje informacij in sprejetih sklepov; e. gospodarstvo, za doseg upravnih in poslovnih pogojev, skladno z razpoložljivimi ekonomskimi viri.

## PRAVICE UPORABNIKOV IN NJIHOVE OBVEZNOSTI

### Pravice uporabnikov:

- **spoštovanje lastnega dostojanstva in identitete:** uporabnik ima pravico, ne glede na njegovo stanje in prepričanje, da je obravnavan kot oseba v vseh okoliščinah, toliko bolj v šibkosti;
- **zdravljenje in asistenca:** vsak uporabnik ima pravico do institucionalnega zdravljenja in nege, ki sta predvidena znotraj sistema varnosti uslug in z enakimi možnostmi dostopa;
- **avtonomija:** uporabnik ima pravico, da mu je omogočena svobodna izbira pri zadevah v zvezi z njegovim zdravjem. Praksa privolitve mora biti skladna in primerna, tako da daje uporabniku možnost da sprejme najboljše odločitve zase in za svoje življenjske načrte. Zaradi tega ima uporabnik pravico, da je obveščen o alternativni terapiji, tudi o tistih, ki se izvajajo v drugih strukturah;
- **zasebnost:** uporabniki imajo pravico, da so njihovi podatki poznani in obravnavani samo s strani pooblaščenih operaterjev PZV3. Operaterji morajo spoštovati poklicno tajnost. Podatki, ki se nanašajo na uporabnike se lahko razkrijejo drugim strankam samo kadar to zahteva zakon ali s pooblastilom uporabnika;
- **zadržanost:** vsaki uporabnik ima pravico do spoštovanja svojega telesa, svoje intimnosti in svoje spodobnosti;
- **informiranje:** uporabnik ima pravico, da je obveščen o stvareh, ki ga zadevajo kot osebo, kot uporabnika, kot državljana, kar je v pristojnosti PZV3;
- **informiranje o ponudbi uslug in dostopnosti:** uporabnik ima pravico, da je informiran glede ponudbe storitev in načinu dostopa do njih;
- **poznavanje identitete operaterjev:** uporabniki imajo pravico poznati identiteto operaterjev PZV3 katerim se obračajo za usluge in storitve;
- **dostop do dokumentacije:** vsak, ki ima posreden, konkreten in aktualen interes, glede na ukrep PZV3, lahko prosi za pregled ali kopijo zelenega dokumenta. Uporabnik ima pravico do pridobitve zdravstvene dokumentacije v zvezi z njim;

Uporabniki se lahko zavežejo k sodelovanju tudi s preprostimi dejanji, vendar s polnim pomenom, za uresničevanje skupnih vrednot.

### Obveznosti uporabnikov:

- **spoštovanje drugih:** na splošno zagovarjamo načelo, da "moramo spoštovati vse";
- **spoštovanje drugih uporabnikov:** vsak uporabnik mora spoštovati pravice drugih. Mora spoštovati pravico do zasebnost, pravico do kulturne raznolikosti, pravico do solidarnosti in razumevanja, predvsem v primerih trpljenja;

- **spoštovanje operaterjev:** uporabniki morajo skupaj z operaterji graditi odnos medsebojnega zaupanja in jih upoštevati pri njihovem delu, izogibati se morajo ideološke ali čustvene škode. Če menijo, da je opravljanje dela pomanjkljivo, lahko podajo konstruktivno kritiko po institucionalizirani poti, ki je opredeljena v tej listini storitev;
- **spoštovanje delovnega časa:** uporabniki, za sodelovanje pri funkcionalnosti storitev in dobremu organizacijskemu uspehu, se morajo držati časovne razporeditve za nudenje storitev in pregledov;
- **spoštovanje skupnosti:** uporabniki morajo upoštevati, da material in storitve, katere uporabljajo v skladu z lastnimi potrebami, pripadajo skupnosti. Morajo sodelovati pri rasti zdravja in blagostanja, tako da prevzamejo zdrav način življenja, katerega lahko tudi drugi posnemajo;
- **spoštovanje virov:** uporabniki morajo ohranjati čiste in urejene prostore ter upoštevati, da oprema in pohištvo pripada vsem;
- **obveza za obveščanje v primeru odpovedi storitve:** v primeru odpovedi programirane storitve morajo uporabniki obvestiti enotni center za naročanje, da se drugim omogoči dostop in da se izogne izgubi sredstev;
- **obveza, da se spoštuje prepoved kajenja:** uporabniki morajo maksimalno spoštovati prepoved kajenja znotraj strukture podjetja, za varovanje zdravja drugih in skrbi za lastno.

## DOSTOPNOST IN SODELOVANJE

Zdravstveno podjetje št. 3 "Gornja Furlanija – Gričevnata – Srednja Furlanija" si na lastno pobudo in pobudo uporabnikov prizadeva za zaščito in interes uporabnikov. Da bi olajšali sodelovanje uporablja specifične funkcije in pripravlja primerna orodja.

PZV3 "Gornja Furlanija – Gričevnata – Srednja Furlanija" spodbuja funkcijo zaščite in sodelovanje uporabnikov z:

**Listino zdravstvenih storitev Podjetja**, dokumentom, ki predstavlja zavezo z državljani in obvezuje k odločitvam in obnašanju, ki je skladno z vsebino v njem;

**OS Odnosi, komunikacijo in zbiranjem sredstev**, ki analizira potrebe uporabnikov s pomočjo anket o zadovoljstvu in spodbuja informativne kampanje;

**Uradom za odnose z javnostmi**, ki aktivira pobude za odpravo pomanjkljivosti, sprejema pritožbe in zagotavlja uresničitev vsake faze Pravilnika za javno varstvo; nahaja se na Trgu Portuzza št. 2 Gumin, tel. 0432 989406, fax 0432 989407, e-mail [urp@as3.sanita.fvg.it](mailto:urp@as3.sanita.fvg.it), delovni čas za javnost od ponedeljka do petka od 9 do 13 ure;

**Mešano pravno komisijo**, orodje za integriran študij, s prostovoljnimi in zaščitnimi organi, vprašanji, ki jih sprožijo neustrezne rešitve. Cilj je moralna sprava med strankami in pridobitev koristnih informacij za izboljšanje storitev. Mešana pravna komisija, v skladu z načeli skladnosti in sodelovanja, opravlja funkcijo spodbujanja prisotnosti in dejavnosti prostovoljnih organov znotraj zdravstvenih ustanov, z namenom zaščite uporabnika;

**pravilnikom podjetja za javno varstvo**, za ugotavljanje postopkov sprejema in opredelitve pritožb;

**dostopom do aktov Podjetja**, kot je v skladu z zakoni o skladnosti;

**Sodelovanjem z Združenji prostovoljcev in z Organi za javno zaščito**, z zagotavljanjem koncesije.

V zvezi s skladnostjo se upoštevajo najnovejši predpisi in izvajanje namena se odraža predvsem v delih, ki so navedeni na institucionalni spletni strani [www.aas3.sanita.fvg.it](http://www.aas3.sanita.fvg.it).

## **PRAVILNIK PODJETJA ZA JAVNO ZAŠČITO**

**Člen 1** Pri PZV3 "Gornja Furlanija – Gričevnata – Srednja Furlanija" je prisotna Operativna struktura Odnosi, komunikacija in zbiranje sredstev, ki zajema Urad za odnose z javnostmi za upravljanje opozoril z vidika pravic uporabnikov in njihovega sodelovanja pri izboljšanju kakovosti storitev.

**Člen 2** Uporabniki, sorodniki in podobno ali prostovoljne organizacije ali varuhi pravic, lahko predložijo pripombe, ugovore, pritožbe ali reklamacije zoper dejanja ali vedenja, ki odklanja ali omejuje uporabo zdravstvenih in socialnih storitev.

**Člen 3** Uporabniki in druge osebe, ki jih navaja Člen 2 uveljavljajo svoje pravice s: pismom na navadnem papirju, naslovljeno in poslano na Podjetje za zdravstveno službo ali oddano direktno odgovornim operativne strukture ali direktno na Urad za odnose z javnostmi;

sporočilom preko elektronske pošte, poslano na naslov cetrificirane elektronske pošte (PEC): [aas3.protgen@certsanita.fvg.it](mailto:aas3.protgen@certsanita.fvg.it) ali na [urp@aas3.sanita.fvg.it](mailto:urp@aas3.sanita.fvg.it);

izpolnjenim in podpisanim obrazcem s strani uporabnika, ki se nahaja na Uradu za odnose z javnostmi in pri strukturah;

uporabo obrazca na spletni strani podjetja [www.aas3.sanita.fvg.it](http://www.aas3.sanita.fvg.it);

telefonom, pisno, osebno ali preko faksa na Uradu za odnose z javnostmi;

razgovorom z odgovornimi Operativne strukture ali z operaterji Urada za odnose z javnostmi.

Za opozorila bo pripravljen poseben obrazec, kjer bo zabeleženo opozorilo ter pridobljeni koristni podatki za preiskavo in nadaljnjo komunikacijo z zainteresiranimi.

Zbrana opozorila, v kakršnikoli obliki, tudi pri drugih strukturah Podjetja, bo potrebno posredovati Uradu za odnose z javnostmi.

**Člen 4** Pripombe, ugovori, pritožbe ali reklamacije morajo biti predložene v zgoraj navedenih oblikah, po pravilih, v roku 15 dni od trenutka dejanja ali kršenja pravic uporabnika v skladu z odredbo Člena 14, odstavek 5, zakonske uredbe 502/92, in spremembami zakonske uredbe 517/93.

**Člen 5** Predložitev pripomb, ugovorov, pritožb, reklamacij ne preprečuje in ne izključuje vložitev pritožbe na sodišču.

**Člen 6** Opozorila, ki se nanašajo na obnašanje operaterjev morajo biti podpisana; če so anonimna ne bodo vzeta v poštev. Za opozorila katerih cilj je poravnava škode bo Urad za odnose z javnostmi uporabniku pokazal postopek katerega je potrebno opraviti in obvestil Urad za splošne zadeve.

V primerih kadar je zaradi občutljivosti opozorila ali zaradi uradnega dovoljenja za obdelavo podatkov potrebno pooblastilo ali dovoljenje zainteresiranega, če ne sovпада z osebo na katero se nanaša opozorilo, lahko Urad zaprosil za izrecno prošnjo.

**Člen 7** Pripombe, ugovori, pritožbe ali reklamacije predložene ali prejete v zgoraj navedenih oblikah iz strani Urada za odnose z javnostmi, v primerih da se ne najde takojšnje rešitve, so preučeni in poslani na Direkcijo podjetja v roku 5 dni oziroma glede na nujnost primera.

**Člen 8** Urad za odnose z javnostmi v 5 dneh obvesti odgovorne Operativne strukture, ki so zainteresirani za novico nasprotovanja, pripombo, pritožbo ali reklamacijo, tako da lahko ti sprejmejo vse potrebne ukrepe, da se prepreči nadaljevanje slabega delovanja in da lahko primerno odgovorijo uporabniku v roku 15 dni. Informacije, če je tako zaproseno, morajo biti v pisni obliki in so lahko poslane na urad preko faksa ali elektronske pošte.

Urad za odnose z javnostmi med letom periodično pošiljala Strateški direkciji povzetek zbranih opozoril ter odgovornim Operativnih struktur povzetek ustreznih opozoril.

**Člen 9** Operaterji Urada za odnose z javnostmi:

- a) sprejemajo pritožbe, ugovore in vloge, ki jih predložijo uporabniki;
- b) zagotavljajo preiskavo in opredelitev opozoril ter s tem olajšajo rešitev;
- c) odredijo preiskavo pritožb in ločijo tiste, ki so lažje rešljive in tako zagotovijo pravočasen odgovor uporabniku. Za tiste, ki niso takoj ali neposredno razrešljive, z odobritvijo odgovornega OS Odnosi, komunikacija in zbiranje sredstev, pridobijo vse potrebne elemente za oblikovanje sodbe (poročila ali mnenja) in svetujejo splošnemu direktorju ali zdravstvenemu direktorju podjetja za opredelitev tistih pritožb pri katerih ni takojšnje in hitre rešitve.
- d) po indikaciji odgovornega OS Odnosi, komunikacija in zbiranje sredstev se skliče Mešana pravna komisija za preučitev opozoril, katerih preiskava na prvi stopnji ni dosegla pričakovanih poglobitev, tudi ob upoštevanju povratnih informacij uporabnika. Zgoraj navedena komisija se skliče tudi na zahtevo Združenj prostovoljcev ter Organov zaščite.
- e) ko je končan postopek pošljejo uporabniku odgovor, podpisan s strani splošnega ali zdravstvenega direktorja in istočasno pošljejo kopijo odgovornemu ustrezne Operativne strukture za sprejetje potrebnih ukrepov, ki jih morajo sporočiti Uradu za odnose z javnostmi.

Odgovor mora biti dan uporabniku v roku 30 delovnih dni od predložitve reklamacije. Če se zaradi zapletenost postopka in preverjanja potrebuje daljši čas, se ustrezno komunicira z uporabnikom.

**Člen 10** Mešano pravno komisijo sestavljajo predstavnik Podjetja, predstavnik Dežele in predstavnik združenja prostovoljcev. Tako sestavljeni komisiji predseduje Predstavnik, ki ga imenuje dežela. S Komisijo lahko sodelujejo strokovnjaki, ki jih imenujejo stranke, zainteresirani uporabniki, odgovorni službe na katero je naslovljeno opozorilo, odgovorni Urada za splošne zadeve, referenčna oseba Urada odnosi z javnostmi, odgovorni OS Odnosi, komunikacija in zbiranje sredstev. Pri opravljanju svojega dela lahko komisija povabi stranke, bodisi skupaj ali ločeno.

## OBVEZA PODJETJA ZA POSTOPNO IZBOLJŠANJE KAKOVOSTI STORITEV

PZV3 "Gornja Furlanija – Gričevnata – Srednja Furlanija", upoštevajoč potrebe uporabnikov in državljanov teritorija ter s prizadevanjem za najboljše referenčne standarde za storitve in delo, se zavzema za:

- uresničitev deželnih zdravstvenih smernic;

- spodbujanje epidemiološke raziskave, klinične in socialno ekonomske epidemiologije;
- spodbujanje raziskave o kakovosti storitev;
- izboljšanje sloga institucionalne komunikacije in komunikacije operaterjev;
- izboljšanje pogojev za sprejem in udobja;
- širjenje kulture varnosti pri zdravljenju, tako da se zmanjša klinično tveganje;
- usklajevanje čakalne dobe storitev prilagojene institucionalnim standardom;
- uporabo sredstev in virov glede na kriterije uspešnosti in učinkovitosti.

Za uresničitev tega programa PZV3 "Gornja Furlanija – Gričevnata – Srednja Furlanija" bo za letno upravljanje proračuna od operativnih struktur za oblikovanje načrtov zahtevala dokumentirano doseganje ciljev, ki so povezane z zgoraj navedenimi obvezami.

## SPLOŠNE INFORMACIJE

### PONUDBA STORITEV IN POGOJI DOSTOPA DO INFORMACIJ, OBČUTLJIVOSTI IN SPREJEMA

PZV3 "Gornja Furlanija – Gričevnata – Srednja Furlanija" uvršča med svoje prednostne naloge pravočasnost, natančnost, enostavnost, uporabnost, celovitost informacij, v prepričanju, da informacija je bistvena za uporabnike pri koriščenju njihovih pravic in za spodbujanje sodelovanja in osveščanja o zdravstvenih vprašanjih ter pri sprejetju ustreznega načina življenja.

Z vidika enakih priložnosti, namerava nadaljevati že začeto delo, z jezikovnimi tečaji in večjezičnimi publikacijami v korist jezikovnih manjšin in tujcev na teritoriju. Zasleduje cilj do bolj udobne strukture in spodbuja občutljivost ter sposobnost lastnih operaterjev pri sprejemu.

Letno izoblikuje, kot zahteva zakon, "Načrt komunikacije podjetja". Torej lahko uporablja ekološki nabor instrumentov, ki omogočajo doseg prebivalstva na sistematičen način:

- **večjezične brošure in letake** o dostopu do storitev in zdravstvenih vprašanjih, katere se nahajajo na strukturah podjetja in lekarnah podjetja;
- **tisk, radio in televizija** za informativne kampanje in kampanje zdravstvene vzgoje;
- **spletna stran podjetja** – [www.aas3.sanita.fvg.it](http://www.aas3.sanita.fvg.it);
- **občasna publikacija in distribucija revije** InForma (reg. ex Sodišče iz Tolmeča št. 177);
- **namenske informacijske točke** za prvi odgovor glede organizacije in dostopa do storitev in potreb prvega spremstva;

- **centri za naročanje in dvig zdravniških izvidov v Tolmeču, Guminu in Trbižu**, ki nudijo informacije tudi glede čakalnih dob, oblik dostopa in koriščenje storitev na različnih centrih;
- **okenca in tajništva** operativnih struktur;
- **panoji**;
- **plazma ekrani** nameščeni v centrih za naročanje Tolmeč in Gumin;
- **formativna/informativna srečanja** s prebivalstvom razčlenjena glede na cilj;
  
- **WhatsApp sporočila** preko storitve whatsAAS3.

Tako uresničuje sistem skupnih informativnih virov za lažji dostop do storitev in uporabnikom nudi priložnost sodelovanja pri izboljšanju le teh ter jim omogoča vodstvo pri upravljanju njihovega zdravja.