



*Io comincerò...se il Signore vuole tutto si compirà*

*Diversamente io inizierò e gli altri porteranno a compimento l'opera*

*San Pasquale Uva*

**OPERA  
DON UVA**  
UNIVERSO  SALUTE



michelegiamottigrati.co

# Carta dei Servizi

IX EDIZIONE / 2023 - 2024



**OPERA  
DON UVA**  
UNIVERSO  SALUTE



1922 / 2022  
CENTENARIO  
CONGREGAZIONE  
ANCELLE DELLA  
DIVINA PROVVIDENZA  
OPERA DON UVA

donuva.it



Numero Verde  
**800-642334**

SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO  
**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015  
Certificato n.27225

“Siamo uno fra i più grandi Gruppi del Meridione nell'erogazione di Servizi Sanitari e Socio Sanitari”



La crescita e lo sviluppo di Universo Salute s.r.l. nelle performance economiche, sociali e ambientali degli ultimi anni, racconta l'impegno dedicato ad assistere i nostri pazienti e l'attenzione rivolta a garantire la sicurezza dei nostri lavoratori anche in un periodo caratterizzato dalla pandemia.

In questi anni abbiamo dato seguito al percorso intrapreso nel 2017 attraverso una maggiore diffusione delle competenze nella nostra Organizzazione e lo sviluppo del dialogo con la nostra utenza.

Sulla base dei risultati, abbiamo definito gli obiettivi da conseguire nei prossimi anni con un impegno nello sviluppo di una strategia di sostenibilità che coniuga componenti operative, ambientali e sociali. Priorità che costituiscono una base concreta per uno sviluppo più consapevole e attento, capace di creare un valore condiviso per i nostri stakeholders: una sfida che coinvolge tutti i dipendenti e collaboratori di Universo Salute s.r.l., nostra vera forza ed ai quali rinnovo la mia piena fiducia.

Siamo uno fra i più grandi Gruppi del Meridione nell'erogazione di Servizi Sanitari e Socio Sanitari, orgogliosi di aver potuto affiancare i nostri utenti in un periodo così complesso e di averli aiutati a soddisfare i loro bisogni di salute grazie ai nostri Servizi.

Un risultato che abbiamo voluto rappresentare anche attraverso un nuovo Logo, per meglio esprimere i valori identitari e la visione prospettica che ci caratterizzano, perché in questi ultimi anni di storia abbiamo sempre guardato lontano e investito nel futuro.

Il Presidente  
Dott. Giancarlo Pecoriello  
*Giancarlo Pecoriello*

“Un sogno resta solo un sogno finché non fai qualcosa per trasformarlo in realtà.”



Nell'immaginario collettivo i sognatori sono persone eteree, distratte, perennemente con la testa tra le nuvole. Eppure, tutti gli uomini che hanno cambiato il mondo o contribuito a farlo erano dei sognatori. Sognatore è stato Mahatma Gandhi, sognatore è stato Martin Luther King, così come sognatore è stato Steve Jobs che con la sua tecnologia rivoluzionaria ha cambiato radicalmente il nostro modo di vivere e comunicare. Sognatore è stato Pasquale Uva, fondatore della Congregazione Ancelle della Divina Provvidenza, senza il quale tutto ciò che viene rappresentato nelle pagine successive non sarebbe mai esistito.

Anch'io, come tutti, sogno. Sogni che spesso svaniscono al mattino. Ma alle volte faccio anche dei sogni ambiziosi, sogni ad occhi aperti che crescono sempre più nella mia mente arrivando a prendere forma, fino a trasformarsi in progetti da realizzare. Oggi, con animo fiero, posso raccontarVi di un sogno, forse il più importante degli ultimi anni che, passo dopo passo, ha preso forma e si è realizzato. Un sogno che parte da lontano ed attraverso non pochi momenti di difficoltà racconta la nostra storia, la storia di Universo Salute Opera Don Uva.

Rimanendo con i piedi per terra, posso dire che quello di oggi non è un punto di arrivo, ma un nuovo punto di partenza creato su basi più solide, su di uno standard qualitativo più elevato di quello dal quale siamo partiti ed in costante crescita. Quella che Vi propongo oggi è l'immagine di una azienda che cammina a testa alta guardando un orizzonte lontano con la consapevolezza che quella linea che mi piace definire come la nostra “etica aziendale”, mai si allontanerà da questi pochi ma fondamentali principi: l'onestà, la correttezza, l'attaccamento al lavoro ed all'azienda, il rispetto per i malati e per i colleghi.

Il Vicepresidente esecutivo  
Dott. Paolo Giulio Angelo Telesforo  
*Paolo Giulio Angelo Telesforo*



## La Carta dei Servizi sanitari



### 1. PRESENTAZIONE

- 1.1 > Chi Siamo
- 1.2 > Mission di Universo Salute
- 1.3 > Fini Istituzionali e Principi fondamentali
- 1.4 > Codice Etico e Modello Organizzativo di Gestione e Controllo



### 2. > INFORMAZIONI UTILI

- 2.1 > Il Punto Unico di Accesso  
> Il Ricovero
- 2.2 > Il Ricovero per Stranieri  
> L'Accettazione
- 2.3 > Le Visite di Parenti ed Amici
- 2.4 > La Refezione  
La Dimissione
- 2.5 > Il Servizio Religioso  
> Servizi Accessori



### 3. > LA NOSTRA OFFERTA DI SALUTE

- 3.1 > Ricoveri in Medicina Generale
- 3.2 > Recupero e Riabilitazione Funzionale
- 3.4 > Le Residenze Sanitarie Assistenziali
- 3.5 > Hospice - Centro Residenziale per le cure palliative  
> Servizio Centralizzato di Psicologia



### 4. TUTELA DEI CITTADINI

- 4.1 > My Suite
- 4.3 > Carta dei Diritti e dei Doveri del Cittadino
- 4.5 > Rapporti con le Associazioni di volontariato ed il Tribunale dei Diritti del Malato



### 5. > STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

- 5.1 > Politica per la Qualità



### 6. > Organizzazione Aziendale

- > Colophon



### 7. > Contatti / Numeri Utili

## La Carta dei Servizi Sanitari

La Carta dei Servizi Sanitari è un documento in continua evoluzione che si configura come il “patto” tra Universo Salute Opera Don Uva ed i cittadini. Un documento che volge alla tutela dei diritti degli utenti e rappresenta un importante elemento di coinvolgimento attivo e dinamico di tutti i soggetti interessati oltre che, un forte impegno di garanzia del livello di qualità delle prestazioni che tende al miglioramento continuo.

Supportata dai principali processi che costituiscono parte integrante del Sistema di Qualità Aziendale, la Carta dei Servizi Sanitari definisce gli obiettivi specifici riferiti al complesso delle prestazioni erogate e direttamente verificabili dall'utente mediante meccanismi di misurazione dei risultati ottenuti e degli impegni assunti per il loro raggiungimento. Attraverso questo documento si descrive il sistema di verifica del livello di qualità assistenziale che avviene mediante l'adozione di livelli standard di riferimento e la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utente, mettendo così in evidenza quei fattori di qualità dei servizi che possono essere direttamente percepiti e verificati dai cittadini, nonché le forme di tutela dei diritti degli utenti.

Universo Salute, mediante quest'approccio inclusivo, rivolge l'attenzione all'esperienza vissuta dall'utente nel processo di cura ed alla qualità del servizio percepita, con l'intento di valorizzare la Persona e con la consapevolezza che tutto è migliorabile e che, l'aspetto più importante - in un contesto come quello sanitario dove razionalismo e tecnicismo necessitano fortemente di fondersi con umanizzazione e rispetto della persona, dei suoi diritti e della sua dignità - è rappresentato dal rapporto umano tra Operatore e Paziente.

In quest'ottica la Carta dei Servizi Sanitari costituisce un importante strumento del percorso di miglioramento continuo della qualità che vede, nel coinvolgimento e nella partecipazione dei cittadini, l'elemento fondamentale.

1.

# Presentazione Opera Don Uva Universo Salute



## [Chi siamo]

Universo Salute - Opera Don Uva è un polo sanitario moderno di eccellenza accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale. La struttura offre una vasta gamma di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie: dalle acuzie, alla riabilitazione sino alle residenze sanitarie assistite. **Universo Salute Opera Don Uva subentra nella proprietà alla “Congregazione delle Ancelle della Divina Provvidenza”** fondata da Don Pasquale Uva. Forte del know how e dei principi che hanno contraddistinto la precedente gestione, Universo Salute opera con un'esperienza decennale e si impegna ad erogare servizi qualitativamente elevanti sul territorio. Universo Salute svolge le proprie attività nelle sedi di Foggia e di Bisceglie garantendo una moderna assistenza nel settore geriatrico, delle disabilità, delle demenze (Alzheimer), della riabilitazione oltre che delle acuzie, proponendo un modello di Ospedale flessibile suddiviso in aree funzionali per intensità di cura, al fine di assicurare la maggior dinamicità organizzativa.



## La Mission di Universo Salute

*Universo Salute Opera Don Uva* ha il compito di assicurare l'erogazione dei livelli assistenziali ed uniformi di assistenza previsti dalla programmazione sanitaria nazionale e regionale e di realizzare quale erogatore di servizi le finalità del Servizio Sanitario Regionale nei settori accreditati, impiegando, nei processi di assistenza, le risorse disponibili secondo criteri di efficienza ed economicità.

I valori che ispirano Universo Salute Opera Don Uva sono la promozione e la tutela della salute come bene collettivo ed individuale, nonché l'equità di accesso dei cittadini ai servizi socio-sanitari da essa gestiti.

***L'attività strategica e operativa si basa su indirizzi che mirano:***

- Al miglioramento della qualità, al fine di soddisfare le legittime esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate: cittadini, pazienti, regione, enti locali, operatori, medici di medicina generale, fornitori di beni e servizi;
- Alla gestione del Sistema Organizzativo come strumento per il raggiungimento degli obiettivi del piano strategico e di sviluppo.

Attraverso la strategia del miglioramento continuo Universo Salute Opera Don Uva si propone come Struttura di eccellenza.

## Fini Istituzionali e Principi fondamentali

Il fine istituzionale di Universo Salute Opera Don Uva è la cura ed il benessere dei pazienti, assicurando loro il massimo della sicurezza, le cure più appropriate e l'utilizzo di apparecchiature di alta tecnologia.

L'attività della Struttura si svolge nel rispetto dei principi fondamentali dettati dalle normative nazionali e dell'Unione Europea, a cui Universo Salute Opera Don Uva è fortemente ispirata.

Tutta l'assistenza di Universo Salute Opera Don Uva è finalizzata alla **salvaguardia della dignità dell'Uomo e dei diritti umani** con particolare **attenzione alle disabilità ed alla rimozione di barriere ambientali e sociali.**



1.2

1.3

## Il Codice Etico e il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo

La Società ha ritenuto opportuno adottare il Codice Etico che descrive un insieme di principi e di regole volte a diffondere lo standard di comportamento che tutti i destinatari, come individuati nel Documento, sono tenuti a far rispettare ed osservare. Universo Salute Opera Don Uva ritiene, infatti, che una chiara enunciazione dei valori fondamentali ai

quali ciascuno debba ispirarsi nel raggiungimento dei relativi obiettivi di business, sia di centrale importanza per il corretto svolgimento delle proprie attività e che costituisca un valido elemento di supporto del Modello 231. Universo Salute Opera Don Uva ha redatto il proprio **Codice Etico** ispirandosi ai criteri e ai principi di efficienza, efficacia, qualità, equità, legalità, integrità, trasparenza, prevenzione dei rischi e dei reati, rigorosa osservanza della normativa, rispetto delle regole comportamentali e della legge, centralità della persona, salvaguardia e tutela degli utenti e appropriatezza del management sanitario, socio-sanitario e amministrativo.

Universo Salute Opera Don Uva, difatti, con il precipuo fine di garantire il rispetto dei principi di correttezza, trasparenza, equità, nonché l'osservanza delle regole etiche nell'esercizio della propria attività, ha ritenuto di dotarsi di un **Modello Organizzativo** (MOGC) ai sensi del D. Lgs. 8 giugno 2001 n. 231.

Tale iniziativa è stata assunta nella convinzione che l'adozione di detto Modello possa costituire un valido strumento di sensibilizzazione nei confronti di coloro che operano in nome e per conto della Società affinché, nell'espletamento delle proprie attività, seguano comportamenti corretti e lineari, tali da prevenire il rischio di commissione dei reati previsti dal Decreto.

1.4

2.

OPERA  
DON UVA  
UNIVERSO SALUTE

*Informazioni  
utili*

Numero Verde

800-642334



## Il Punto Unico di Accesso

Il **Punto Unico di Accesso** è un servizio di front-office appositamente pensato per relazionarsi con gli utenti e fornire un supporto per quel che riguarda:

- Informazioni / Prenotazioni;
- Accoglienza / Ascolto;
- Orientamento ed accompagnamento all'utilizzo dei Servizi.

Lo sportello del Punto Unico di Accesso si trova all'interno dei padiglioni della struttura.

2.1



## Il Ricovero

Il ricovero avviene:

- In **elezione programmata** con prescrizione del Medico di Medicina generale, in questo caso si procede con la prenotazione da effettuarsi presso lo sportello del Punto Unico di Accesso;
- In **urgenza** per gli utenti ricoverati dal pronto soccorso presso le UU.OO. per acuti;
- Con **autorizzazione** della Struttura Distrettuale - ASL per ricovero presso RSA / Hospice / Riabilitazioni extra ospedaliere.

Il ricovero nelle strutture di Universo Salute Opera Don Uva è a **totale carico del S.S.N.**. Viene fatta eccezione per le Residenze Sanitarie Assistenziali, per le quali è prevista una quota di compartecipazione da parte dell'ospite e/o del Comune.

Per il ricovero è data particolare importanza **all'esito negativo del tampone COVID-19**. Il test può essere richiesto alla struttura, e nei casi in cui il paziente sia impossibilitato a recarvisi, sarà effettuato a domicilio. In entrambi i casi il test dovrà essere effettuato 48 ore prima.



## Il Ricovero per stranieri

I cittadini stranieri provenienti dai Paesi U.E. e dai Paesi con i quali sono in vigore accordi bilaterali, hanno diritto alle medesime prestazioni indicate sui moduli comunitari. I cittadini extracomunitari possono usufruire delle prestazioni sanitarie solo se in possesso di regolare permesso di soggiorno e/o codice S.T.P..



## L'Accettazione

L'accettazione del ricovero si effettua direttamente presso l'Unità Operativa, nel giorno e all'ora programmati. Sono indispensabili i seguenti documenti:

- Proposta di ricovero redatta dal medico curante su ricettario S.S.N.;
- Tessera Sanitaria;
- Eventuale documentazione ottenuta da esami o visite specialistiche precedenti;
- Esito negativo del tampone COVID-19 effettuato nelle ultime 48 ore.

**All'atto del ricovero si consiglia** di portare con sé ciò che è strettamente necessario: biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani, spazzolino da denti, dentifricio, sapone, etc. Per i reparti di riabilitazione si consiglia abbigliamento comodo (tuta e scarpa da ginnastica).

**Nel caso di utente portatore di protesi di proprietà** (ad es. protesi acustiche, dentarie, etc.) è necessario, all'atto dell'accettazione, dichiararne la presenza sottoscrivendo l'apposita scheda che verrà messa a disposizione dell'utente dal Coordinatore dell'U.O..

2.2



## Le visite di parenti e amici

- L'accesso dei visitatori sarà consentito nel rispetto delle prescrizioni di legge e dei protocolli sanitari per la prevenzione ed il controllo della pandemia Sars-Covid.
- È fatto obbligo di presentare il “**certificato verde - green pass**” (o certificazione su smartphone) in corso di validità oppure, documentazione attestante **esito negativo al test molecolare o antigenico rapido nelle ultime 48 ore**.

Le misure di sicurezza adottate dall'Azienda sono rese note mediante apposita cartellonistica informativa oltre che mediante specifica informazione fornita ai punti di accesso.

È fatto obbligo di rispettare tutte le disposizioni di sicurezza previste:

- Indossare mascherine protettive;
- mantenere la distanza di sicurezza;
- osservare le regole di igiene delle mani;
- tenere comportamenti corretti sul piano dell'igiene.

**L'orario delle visite** varia a seconda della tipologia della Struttura e compatibilmente con le esigenze e le attività svolte nell'ambito del Reparto.

È possibile ottenere specifiche indicazioni presso ogni punto di accesso. In casi particolari potranno essere concessi permessi di entrata al di fuori degli

orari stabiliti, previa autorizzazione del Dirigente Responsabile della U.O. e della Direzione Sanitaria.

**Per non arrecare disturbo** agli altri degenti i visitatori sono pregati di rispettare **le regole** che vigono all'interno dei Reparti:

- evitare il più possibile i rumori;
- evitare di parlare a voce alta;
- evitare di recarsi in più di due visitatori;
- evitare di integrare l'alimentazione dei degenti con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

Ricordiamo inoltre che in tutte le Strutture **è severamente vietato fumare** (Legge n. 3 del 16.01.2003 art. 51 e successive modificazioni).



## La Refezione

La refezione si articola su **tre pasti giornalieri**:

- Colazione dalle 8:00 alle 8:30 ;
- Pranzo dalle 11:30 alle 12:15;
- Cena dalle 18:00 alle 18:30.

La preparazione dei pasti e la loro consegna è affidata ad una ditta esterna che opera secondo le normative vigenti in tema di igiene e controllo qualità. L'Ente ha implementato il proprio sistema di auto-controllo alimentare in ottemperanza al D.Lgs. 193/2007 e al Regolamento CE852/2004.

Altresi, sono presenti presso i reparti “*vending machine*” per la distribuzione di latte e tisane.



## La Dimissione

Al momento della dimissione viene consegnata al paziente **la lettera di dimissione da presentare al medico di base**. Nel documento sono indicati: la diagnosi, gli esami effettuati, la terapia ricevuta e la prescrizione della terapia da effettuare a casa.

Si consiglia di conservare tale documento e presentarlo nei successivi controlli clinici.

È possibile inoltre richiedere **copia della documentazione clinica** relativa al ricovero presso l'Ufficio rilascio cartelle cliniche nel pieno rispetto dei regolamenti europei sulla gestione dei dati sensibili.

2.3

2.4





## Il Servizio Religioso

All'interno della struttura, anche in considerazione della tipologia dell'Istituzione, si ha l'opportunità di partecipare a funzioni religiose di rito Cristiano Cattolico.

2.5



## Servizi Accessori

All'interno di ogni padiglione sono a disposizione degli utenti punti ristoro, una connessione **wi-fi libera**, inoltre si può beneficiare di servizi a pagamento quali: lavanderia, parrucchiere e servizi di cura della persona.



3.

OPERA  
DON UVA  
UNIVERSO SALUTE

*La nostra  
offerta di  
Salute*



## ASSISTENZA OSPEDALIERA PER ACUTI

3.1

### Unità Operative di Medicina Generale

*Le UU.OO. di Medicina Generale di Universo Salute Opera Don Uva, sono Unità internistiche per intensità di cura a valenza poli-specialistica che, in una logica di promozione della qualità e di efficacia dell'assistenza, hanno come finalità il trattamento specialistico, prevalentemente in elezione, di utenti complessi e molto spesso fragili, affetti da polipatologie acute di tipo internistico (scompenso cardiaco, scompenso metabolico e/o idrolettrolitico, insufficienza respiratoria, etc.)*

### Ricovero programmato

#### Modalità di accesso

Il ricovero programmato avviene con prescrizione su modulario del S.S.N. effettuato da:

- Medico di famiglia;
- Medico specialista del S.S.N..

Il ricovero è subordinato ad una valutazione iniziale presso l'Unità Operativa da parte del Medico di Reparto che ne valuta l'appropriatezza clinica ed all'**esito negativo del tampone COVID-19 effettuato nelle ultime 48 ore** come previsto dalle procedure di sicurezza.

### Ricovero d'urgenza

La struttura, nella disponibilità dei posti letto, accoglie pazienti in urgenza inviati dalle strutture di Pronto Soccorso degli Ospedali del Territorio. Solo in questo caso l'accettazione del paziente avviene tramite referto del Pronto Soccorso.

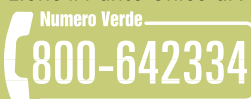
### Prestazioni ambulatoriali in regime di DAY SERVICE

Le UU. OO. di Medicina Generale erogano, altresì, prestazioni ambulatoriali in regime di DAY SERVICE per pazienti affetti da BPCO, ASMA e per pazienti con pregressa infezione da COVID-19, visite di follow up successive alla guarigione e dimissione ospedaliera e guarigione a domicilio.

#### Modalità di accesso

Per l'accesso alle prestazioni in regime di Day Service è sufficiente l'impegnativa del Medico Specialista o del Medico di base.

*Per maggiori informazioni è a Vostra disposizione il Punto Unico di Accesso.*



## LA RETE DELL'OFFERTA RIABILITATIVA

### Riabilitazioni intensive post-acuzie

### Riabilitazioni estensive e di mantenimento

### Riabilitazioni intensive post-acuzie

#### Prestazioni di riabilitazione intensiva post-acuzie in regime ospedaliero (cod. 56)

Unità Operative di:  
Medicina Fisica e Riabilitativa  
Riabilitazione Cardio-Respiratoria

#### Modalità di accesso

Il ricovero avviene con prescrizione sul modulario del S.S.N. effettuato da:

- Medico di famiglia;
- Medico specialista dell'ospedale dell'ultimo ricovero con indicazione del piano di trattamento.
- Esito negativo del tampone COVID-19 effettuato nelle ultime 48 ore

#### Prestazioni di riabilitazione intensiva post-acuzie in regime residenziale

Presidi territoriali di recupero e riabilitazione funzionale

#### Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni di Riabilitazione Intensiva Post Acuzie (TRIP) in regime residenziale avviene esclusivamente con prescrizione dell'Unità Ospedaliera di ricovero per acuti, dell'Unità di riabilitazione intensiva (cod. 56) o dell'Unità di lungodegenza.

- Esito negativo del tampone COVID-19 effettuato nelle ultime 48 ore

3.2

## Riabilitazioni estensive e di mantenimento

### Presidi territoriali di recupero e riabilitazione funzionale

#### Prestazioni di riabilitazione estensiva e di mantenimento

- in Regime Residenziale e Semi-Residenziale;
- Servizio di Riabilitazione in regime Ambulatoriale;
- Servizio di Riabilitazione in regime Domiciliare.

#### Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni di riabilitazione estensiva in regime residenziale, semi-residenziale, ambulatoriale e domiciliare avviene:

- Previa prescrizione del Medico Specialista in Riabilitazione;
- Previa prescrizione del Medico dell'Unità Operativa di riabilitazione intensiva e dell'Unità Operativa di lungodegenza;
- Attraverso preventiva autorizzazione rilasciata dall'Unità Operativa del Dipartimento di Medicina Fisica e Riabilitativa della ASL di riferimento;
- Su prescrizione del Medico di Medicina Generale.



### Unità operative di riabilitazione Alzheimer

#### Prestazioni di riabilitazione per pazienti affetti da morbo di Alzheimer

##### Modalità di accesso

L'accesso alle prestazioni di riabilitazione Alzheimer è subordinato all'apposita prescrizione su modulario del Servizio Sanitario Nazionale che può essere effettuata dal:

- Medico di medicina generale con la consulenza ordinaria del Medico specialista del S.S.N.;
- Medico Specialista del S.S.N.;
- Medico Specialista dell'Ospedale dell'ultimo ricovero con indicazione del piano di trattamento.

#### Al momento dell'accettazione il paziente dovrà presentare:

- Impegnativa del ricovero su modulario del S.S.N.;
- Documento di riconoscimento;
- Tessera sanitaria;
- Piano di Trattamento Riabilitativo dello Specialista di Struttura pubblica.
- **Esito negativo del tampone COVID-19 eseguito nelle ultime 48 ore;**

## Il Centro Disturbi Cognitivi e Demenza (CDCD) Ex unità di valutazione Morbo di Alzheimer

Centro Ambulatoriale specializzato nella presa in carico e nella diagnosi della malattia Alzheimer e altre demenze.

#### Modalità di accesso

Per accedere alle prestazioni erogate dal centro specializzato nella diagnosi della malattia Alzheimer è necessaria la prescrizione della prestazione su modulario del S.S.N..

Per maggiori informazioni è a Vostra disposizione il Punto Unico di Accesso

Numero Verde  
**800-642334**



Residenze Sanitarie Assistenziali estensive e di mantenimento per anziani non autosufficienti, per persone affette da morbo di Alzheimer ovvero per Disabili Gravi.

#### Modalità di accesso

Il ricovero è disposto ed autorizzato dal Distretto Socio-Sanitario della A.S.L. di competenza territoriale, previa valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale.

#### Avviene su proposta:

- del Medico di Medicina Generale;
- dei Servizi territoriali della A.S.L. o Comunali.

Nel caso di dimissione protetta (D.O.P.) dall'Ospedale, al fine di garantire la continuità assistenziale, il ricovero sarà disposto dal Dirigente Medico Ospedaliero.

È indispensabile presentare la documentazione che attesti l'esito negativo del tampone COVID-19 eseguito nelle ultime 48 ore.

E' prevista una compartecipazione alla diaria da parte dell'Utente o del Comune concernente gli oneri relativi ad attività di natura non sanitaria.

3.3

3.4



## CENTRO RESIDENZIALE PER LE CURE PALLIATIVE

### HOSPICE

È una Struttura Sanitaria che assicura, in condizioni di vita simili a quelle del domicilio, interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, individuabili nel complesso delle cure palliative.

Il ricovero è disposto e autorizzato dal Distretto Socio-Sanitario della ASL di competenza territoriale, previa valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale.

#### Modalità di accesso

I malati possono accedere alle prestazioni garantite dal ricovero in Hospice su segnalazione:

- del Medico di medicina generale;
- del Medico Specialista Ospedaliero o Ambulatoriale;
- del Dirigente della Divisione Ospedaliera in caso di dimissione protetta dal Reparto Ospedaliero.

È fatto obbligo di presentare la documentazione che attesti esito negativo del tampone COVID-19 eseguito nelle ultime 48 ore.



## SERVIZIO CENTRALIZZATO DI PSICOLOGIA

Il Servizio Centralizzato di Psicologia, in staff alla Direzione Sanitaria, è un Servizio autonomo rivolto ai pazienti, ai loro familiari ed a tutto il personale di Universo Salute - Opera Don Uva, anche di supporto al long/post COVID-19.

Il Servizio è finalizzato al conseguimento del **benessere psicologico dell'utenza** a cui si rivolge, attraverso modalità di intervento, tecniche e strategie specifiche, al monitoraggio ed alla supervisione di tutte le progettualità del Servizio di riabilitazione psico-socio-educativo, ponendo la Persona al centro dei suoi interventi a garanzia del processo di **umanizzazione delle cure**.



OPERA  
DON UVA  
UNIVERSO SALUTE

# Tutela dei Cittadini

## MY SUITE

Universo Salute Opera Don Uva è dotato di una Suite con all'interno applicativi nativi, idonei tra l'altro, all'acquisizione della *customer satisfaction* dei pazienti e dei care giver fondamentali per il monitoraggio del servizio erogato e per la gestione delle criticità in tempo reale.



4.1

## MyCheck

L'utilizzo in tempo reale di questo applicativo permette, interfacciandosi con l'applicazione MyCheck (gestionale aziendale per la **risoluzione di tutte le criticità sollevate in real time** direttamente dai reparti), di gestire ed intervenire tempestivamente su tutti gli aspetti che qualificano il servizio stesso (es. personale ospedaliero, servizio mensa, servizio lavanderia, cura e pulizia degli ambienti, etc.) interpellando direttamente i preposti aziendali garantendo ed assicurando, in tal modo, una permanenza dignitosa al paziente il quale diventa il principale driver del rilevamento della qualità aziendale percepita.

## My Patient

Attraverso quest'innovativo strumento, MyPatient, un team di esperti monitora costantemente - mediante contatto diretto con i pazienti o con i parenti - la **qualità del servizio erogato** e la percezione che gli ospiti della struttura maturano durante la permanenza in struttura

Attraverso l'introduzione di questo applicativo *Universo Salute si posiziona nel segmento delle Strutture sanitarie che investono nell'innovazione e nella digitalizzazione a garanzia della qualità del servizio e della tutela dei diritti del malato.*

## URP

**Universo Salute Opera Don Uva pone particolare attenzione alla relazione di ascolto reciproco, partecipazione e scambio di informazioni, essenziali al processo di cura.**

Lo scopo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico è quello di assicurare agli utenti **accoglienza, tutela e partecipazione ai Servizi Sanitari.**

**Le principali attività svolte dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono:**

- Facilitare l'accesso ai servizi sanitari fornendo opportune informazioni;
- Collaborare con Associazioni di volontariato ed organismi di tutela;
- Accogliere suggerimenti, segnalazioni e reclami da parte degli utenti .

## Denunce, reclami e suggerimenti

Tramite la raccolta e l'analisi dei reclami e/o suggerimenti, si ottengono utili informazioni relative alle aree di insoddisfazione che gli utenti forniscono spontaneamente per il miglioramento del servizio.

Gli ospiti, i parenti, le associazioni accreditate di volontariato o di tutela dei diritti degli utenti, possono presentare **reclami, denunce o segnalazioni, di disservizio e/o eventi difformi o lesivi della fruibilità dei servizi offerti.** Tali segnalazioni potranno essere presentate entro quindici giorni dall'avvenuta conoscenza dell'evento attraverso le seguenti modalità:

- **MyPatient**, applicativo informatico presso il front office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- **lettera in carta semplice o fax** indirizzata alla Direzione o al Direttore Sanitario;
- **colloquio diretto** con il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il Direttore Sanitario o un suo delegato.

Il termine massimo previsto per il riscontro è fissato a sessanta giorni dal ricevimento dell'esposto. In questo arco di tempo, il Direttore dell'Unità Ospedaliera congiuntamente con la Direzione Sanitaria, dopo una fase istruttoria, procederanno a rispondere all'utente con celerità e nel rispetto della vigente normativa in tema di privacy.

4.2

4.3

## Carta dei Diritti e dei Doveri del Cittadino

E' importante per il cittadino conoscere quali sono i propri diritti e i propri doveri durante la permanenza nella Struttura in qualità di assistito.

# DIRITTI

## Qualità

Essere accolto e assistito in modo personalizzato, professionale e con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche, ricevere un intervento appropriato e efficace. Essere ascoltato e trattato con rispetto, gentilezza e competenza.

## Informazioni

Ricevere un'informazione completa, facilmente accessibile e comprensibile, adeguata alla tipologia e alla cultura dell'utenza sul proprio stato di salute, gli accertamenti diagnostici, le terapie proposte, le possibili alternative e gli effetti collaterali collegati.

- Esprimere il proprio consenso alla cura e all'intervento proposto;
- Ottenere una cartella chiara e completa con tutte le informazioni sulla diagnosi, i trattamenti e gli interventi eseguiti;
- Avere garantita la trasparenza nella gestione delle liste di attesa;
- Essere individuato con il proprio nome e cognome;
- Poter identificare tramite tesserino di riconoscimento gli operatori della Struttura;
- Essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi;
- Proporre reclami ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## Ambiente confortevole

Essere accolto in spazi confortevoli, sicuri, ospitali e adeguati alle necessità terapeutiche.

## Tutela della dignità umana

Rispetto dell'identità personale, della dignità umana, delle convinzioni filosofiche, culturali e religiose per qualsiasi tipo di culto in tutte le fasi della malattia, evitando sofferenze e dolore non necessari.

## Rispetto della riservatezza

Secondo le norme vigenti, diritto alla riservatezza sui dati personali e sensibili. Consultazione con i medici di propria fiducia. Assegnare un medico di riferimento per ciascun paziente e mantenere rapporti con il proprio medico curante, che verrà informato sull'andamento della malattia e sull'esito dei trattamenti terapeutici.

## Diritto alla normalità

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

## Diritto alla tutela

La Struttura garantisce la Tutela dei cittadini attraverso gli strumenti preposti all'uopo (MySuite). Segnalazioni di disservizio, proposte, suggerimenti o reclami, ma anche eventuali elogi e ringraziamenti possono pervenire dall'interessato, dai familiari, o anche dalle Associazioni di volontariato e tutela. Informazioni più dettagliate potranno eventualmente essere richieste all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

## Diritto alla riparazione dei torti

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

# DOVERI

La persona ricoverata, per tutto il periodo della sua degenza, è tenuta a:

## Collaborare con il personale sanitario

- Fornire informazioni chiare sul proprio stato di salute, su precedenti ricoveri e terapie eseguite, consegnando l'eventuale documentazione pregressa;
- Comunicare tempestivamente ai sanitari l'intenzione di rinunciare alle prestazioni;
- Segnalare al coordinatore infermieristico eventuali disfunzioni in modo tempestivo;
- Informare il personale in caso di suo temporaneo allontanamento dal reparto;
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura Sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## Rispettare il personale e gli ambienti

- Usare rispetto nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste ai sanitari;
- Rispettare le indicazioni fornite dal personale;
- Utilizzare in modo appropriato gli ambienti, le attrezzature e gli arredi;
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

4.4

## Rapporti con le Associazioni di volontariato ed il Tribunale dei Diritti del Malato

---

**Universo Salute Opera Don Uva**, compatibilmente con la realtà organizzativa aziendale e sulla base della normativa vigente in materia, favorisce i rapporti con le **Associazioni di volontariato**. Riconosce il ruolo del volontariato come libera espressione di partecipazione, solidarietà e, nel rispetto della sua autonomia, ne sostiene e favorisce l'apporto originale per il conseguimento delle più ampie finalità di carattere sanitario, sociale, civile e culturale.

Allo scopo di promuovere e realizzare un'armonizzazione fra le Associazioni di volontariato senza scopo di lucro (ONLUS), nonché i soggetti del territorio che svolgono tale opera in forma volontaristica e gratuita e le attività interne all'istituzione, Universo Salute Opera Don Uva ha istituito l'"**Ufficio Terzo Settore**" con l'obiettivo di favorire la più ampia collaborazione tra le Associazioni e l'Azienda. Pertanto, le Associazioni che intendono collaborare con Universo Salute possono farne richiesta presso detto Ufficio.

Inoltre, presso le Strutture gestite da Universo Salute Opera Don Uva è presente una sezione del **Tribunale dei Diritti del Malato**.



4.5



*Standard di  
Qualità, impegni  
e Programmi*

# Politica per la Qualità



MISSION

VISION

La UNIVERSO SALUTE OPERA DON UVA srl ha il compito di assicurare:

**L'erogazione** dei livelli essenziali e uniformi di assistenza previsti dalla programmazione sanitaria nazionale e regionale a favore di persone con acuzie e disabilità al fine di promuovere il recupero funzionale e facilitare il pieno reinserimento familiare e sociale;

**La corretta Pianificazione** del processo di erogazione del servizio, sviluppando la capacità dell'Azienda di rispondere alla domanda di "salute" con una assistenza altamente specialistica e qualificata;

**La continuità** del percorso riabilitativo rispettando i fattori sociali, emotivi e psicologici della persona;

**L'Appropriatezza clinica** dell'intervento, la Buona pratica clinica e la Sicurezza dei pazienti;

**L'Innovazione** e la Tecnologia;

**L'Impiego**, nei processi di assistenza, delle risorse disponibili secondo criteri di efficienza, di efficacia e di economicità;

**La Trasparenza** di tutti gli atti.



La UNIVERSO SALUTE OPERA DON UVA srl si riconosce come partner del **Sistema Socio-Sanitario Regionale** orientato:

- alla promozione e alla tutela della salute come bene collettivo ed individuale;
- all'equità di accesso dei cittadini ai servizi socio-sanitari offerti;
- al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

5.1

SISTEMA DI GESTIONE  
QUALITÀ CERTIFICATO

**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015  
Certificato n.27225

Univero Salute  
Opera Don Uva ha  
attuato e mantiene  
un Sistema di  
Gestione per la  
Qualità Conforme  
alla Norma UNI EN  
ISO9000:2015:  
Certificato  
n. 27225



PER RAGGIUNGERE E  
MANTENERE QUESTI  
MACRO OBIETTIVI  
UNIVERSO SALUTE  
OPERA DON UVA SRL  
**SI BASA SU:**

**Utilizzo di un Sistema di Gestione per la Qualità** per integrare organizzazione, processi e risorse;

**Il Lavoro d'Équipe** che, nel rispetto di procedure, protocolli basati su evidenze scientifiche e osservanza di linee guida nazionali e internazionali, valuta e rivaluta percorsi di cura sicuri, standardizzati e multidisciplinari;

**Lo Sviluppo di un Sistema di Gestione del rischio** al fine di garantire che per tutte le tipologie di servizio erogate il rischio residuo sia ridotto al minimo;

**Il Rispetto dell'etica** e promozione di alti valori professionali

**La Formazione e l'Aggiornamento** continuo di tutte le componenti professionali, sia quella assistenziale che amministrativa, al fine di garantire un trattamento in linea con lo stato dell'arte nella disciplina, mirando a traguardi di eccellenza nelle specifiche branche;

**L'Attuazione del principio di autonomia organizzativa e gestionale** e attuazione del principio di responsabilizzazione dei risultati;

**L'Utilizzo di tecnologie avanzate** e di metodologie innovative investendo in Apparecchiature e Strumentazione all'avanguardia;

**L'Attenzione all'ambiente** e sicurezza dei percorsi;

**La Centralità del paziente** che, in base alle sue esigenze e quelle dei suoi familiari, permette cure personalizzate;

**La Relazione di fiducia** con il paziente basata sui valori insiti nei rapporti umani;

**La Partecipazione dei pazienti e dei familiari** alla pianificazione di un'assistenza efficace e sicura con questionari di gradimento, materiale informativo, servizi di sportello sociale;

**L'Autovalutazione** con audit interni periodici;

**La Verifica e la Valutazione costante della qualità** del servizio e degli indicatori di esito da Enti Regionali e Nazionali;

NELL'APPLICAZIONE  
DELLA POLITICA PER LA  
QUALITÀ UNIVERSO  
SALUTE OPERA DON  
UVA SRL **SI IMPEGNA:**

**Verso gli utenti**, a fornire servizi rispondenti ai requisiti cogenti e di qualità elevata, a dimostrare trasparenza, affidabilità, analisi e contenimento dei costi;

**Verso i dipendenti** a favorire lo spirito di iniziativa, incoraggiare la crescita professionale, assicurare rapporti professionali proficui e sereni, garantire un ambiente di lavoro sicuro nel quale tutti possano essere soddisfatti;

**Verso i fornitori**, a favorire una proficua "alleanza" in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche del servizio, ed a fornire il supporto necessario per la comprensione e definizione dei requisiti del Cliente e dei requisiti cogenti pertinenti il servizio;

**Verso la Proprietà** a favorire la crescita dell'Azienda, assicurando adeguata redditività e stabilità finanziaria, elementi imprescindibili per l'affermazione della Politica per la qualità.

UNIVERSO SALUTE-DON UVA spa, con il Riesame del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, si impegna a monitorare il raggiungimento degli obiettivi prefissati per il miglioramento continuo.

5.3

5.4

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

PRESIDENTE Dott. Giancarlo PECORIELLO  
VICEPRESIDENTE ESECUTIVO Dott. Paolo TELESFORO  
AMMINISTRATORE DELEGATO Avv. Luca VIGILANTE

## DIREZIONE STRATEGICA

DIREZIONE AMMINISTRATIVA E AFFARI GENERALI Dott. Marcello PADUANELLI  
COORDINAMENTO DIREZIONI SANITARIE Dott. Vincenzo COVIELLO  
DIREZIONE AREA TECNICA Ing. Alfiero MANFRINI  
DIREZIONE AREA RISORSE UMANE E SISTEMI INFORMATIVI Dott. Mario MELE  
DIREZIONE AREA AMMINISTRAZIONE Dott. Cesare CERVIA  
FINANZA E CONTROLLO  
DIREZIONE AREA QUALITÀ E ACCREDITAMENTO Dott.ssa Angela FIORE

RESPONSABILE AREA DELLA PRESIDENZA Dott.ssa Elisabetta DE PALMA  
RESPONSABILE AREA COMUNICAZIONE RELAZIONI ESTERNE - URP Dott. Alfredo NOLASCO

## STRUTTURA SANITARIA BISCEGLIE

DIREZIONE SANITARIA Dott. Vincenzo COVIELLO  
AREA OSPEDALIERA Dott. Giulio FATA  
AREA EXTRA OSPEDALIERA Dott. Luigi DI BISCEGLIE  
AREA RESIDENZIALE Dott. Biagio VENEZIANI

## STRUTTURA SANITARIA FOGGIA

DIREZIONE SANITARIA Dott. Eugenio IORIO  
AREA OSPEDALIERA  
AREA EXTRA OSPEDALIERA Dott. Tommaso VITALE  
AREA RESIDENZIALE



## Numeri Utili

### Universo Salute - Opera Don Uva Sede operativa BISCEGLIE, Via Bovio, 76/A

Centralino 080.39.94.111  
Direzione Sanitaria 080.39.94.021  
Direzione Amministrativa 080.39.94.064 / 080.39.94.777  
Ufficio Relazioni con il Pubblico 080.39.94.161

### Universo Salute - Opera Don Uva Sede operativa FOGGIA, Via Lucera, 110

Centralino 0881.71.51.11  
Direzione Sanitaria 0881.71.53.21 / 0881.71.51.41  
Direzione Amministrativa 0881.71.53.21 / 0881.71.55.10  
Ufficio Relazioni con il Pubblico 0881.71.51.68

[www.donuva.it](http://www.donuva.it)

7.0