

IL DIRETTORE GENERALE SANITÀ E  
POLITICHE SOCIALI  
TIZIANO CARRADORI

REGIONE EMILIA-ROMAGNA: GIUNTA  
**PG.2014. 0041819**  
del 13/02/2014



CIRCOLARE N. 5

Ai Direttori Generali  
Ai Direttori Sanitari  
Ai Responsabili Uffici Qualità e Accreditamento  
Ai Responsabili di programma salute nelle carceri  
Aziende USL Regione Emilia-Romagna

Oggetto: Circolare carta dei servizi sanitari a favore della popolazione detenuta negli istituti penitenziari della Regione Emilia-Romagna

Con la riforma della sanità penitenziaria si è inteso assicurare anche all'interno delle carceri quel principio di uguaglianza che è sostanzialmente garanzia di livelli uniformi di assistenza e di accesso alle prestazioni sanitarie in condizioni di parità con gli altri cittadini.

La riforma si è posta i seguenti obiettivi di salute e livelli essenziali di assistenza:

- promozione della salute, anche all'interno dei programmi di medicina preventiva e di educazione sanitaria, che mira a promuovere l'assunzione di responsabilità nei confronti della propria salute da parte del detenuto;
- promozione della salubrità degli ambienti e di condizioni di vita salutari, pur in considerazione delle esigenze detentive e limitative della libertà;
- prevenzione primaria, secondaria e terziaria, attraverso progetti specifici per patologie e mirati a target differenziati di popolazione, in base all'età, al genere, alle caratteristiche socio-culturali, con attenzione anche alla popolazione degli immigrati;
- promozione dello sviluppo psico-fisico dei soggetti minorenni sottoposti a provvedimento penale;
- riduzione dei suicidi e dei tentativi di suicidio, attraverso l'individuazione dei fattori di rischio.

La Regione Emilia-Romagna nel corso di questi anni ha emanato direttive e fornito indicazioni al fine di assicurare interventi sanitari appropriati e omogeneità di cura negli

Viale Aldo Moro 21  
40127 Bologna

tel 051.527.7161/7162  
fax 051.527.7056

dgsan@regione.emilia-romagna.it  
PEC: dgsan@postacert.regione.emilia-romagna.it

Istituti penitenziari regionali (DGR 314/09, DGR 2/10, DGR 1135/11, Circolare DG Sanità e politiche sociali n.15/12, DGR 1788/13).

In particolare si evidenziano il Programma regionale di salute nelle carceri (DGR 2/10), con cui sono stati forniti indirizzi alle Aziende USL per la formulazione dei Programmi aziendali, e il “Percorso clinico-assistenziale per le persone detenute” (Circolare DG sanità e politiche sociali 15/12), in cui si delineano le attività e prestazioni da offrire alle persone detenute negli Istituti penitenziari della Regione Emilia-Romagna.

Le suddette linee-guida sono state diffuse attraverso un processo di condivisione con le Aziende USL e un confronto continuativo con i professionisti che operano nelle carceri, anche attraverso percorsi di formazione di livello regionale e specifici progetti per la promozione della salute in carcere.

Il leit-motiv che ispira le varie direttive e linee-guida è un nuovo approccio della sanità penitenziaria, che favorisca il passaggio da una medicina di attesa a quella d’iniziativa, in cui la responsabilizzazione della persona detenuta nei confronti del proprio stato di salute e l’empowerment individuale delle proprie competenze diventa fulcro dell’intero processo sanitario.

In quest’ottica si pone la necessità di procedere alla adozione da parte delle Aziende USL di una specifica Carta dei servizi sanitari per le persone detenute nell’Istituto penitenziario che insiste nel proprio territorio. E’ stato costituito, pertanto, un apposito Gruppo di lavoro (determina Direttore generale sanità e politiche sociali n. 3488 del 20/03/2012), che ha elaborato l’allegata documentazione.

Nel corso dell’attività il Gruppo ha svolto incontri con il Provveditorato regionale dell’Amministrazione penitenziaria e con il Garante regionale delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale per un confronto sul tema e con i Comitati consultivi misti per la condivisione della elaborazione degli schemi stessi.

Inoltre, specifici incontri sono stati realizzati con una rappresentanza della popolazione detenuta, presso la Casa Circondariale di Bologna, per un confronto e verifica con gli utenti destinatari dei Servizi sanitari offerti e dei contenuti della Carta stessa.

Cordiali saluti

Tiziano Carradori  


## **Linee-guida carta dei servizi sanitari a favore della popolazione detenuta negli istituti penitenziari della Regione Emilia-Romagna**

La Carta dei servizi formalizza l'impegno dell'Azienda a mantenere uno standard assistenziale di qualità all'interno dei penitenziari, specifica le modalità di accesso alle prestazioni, fin dal momento dell'ingresso in istituto con l'accertamento dello stato di salute in generale e l'apertura della cartella clinica del detenuto; dettaglia il servizio di medicina generale (con la relativa copertura oraria), l'assistenza infermieristica (e le sue modalità organizzative), l'offerta delle prestazioni specialistiche proprie dello specifico Istituto e descrive le altre informazioni necessarie alla conoscenza da parte dell'utente di quanto offerto dal SSN.

Il documento formalizza l'impegno della Azienda UsI a mantenere uno standard assistenziale all'interno dei penitenziari, nel rispetto di principi fondamentali quali gratuità, uguaglianza, continuità e riservatezza nella tutela della privacy e promuove ulteriormente il rapporto cittadino/utente nell'ottica di responsabilità.

A livello normativo, l'istituzione e attuazione della Carta dei Servizi sono regolamentate da diverse norme nazionali, tra queste il D.L. 12 maggio 1995 n. 163 (istituisce la Carta dei Servizi in tutti i servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione), il D.P.C.M. 19 maggio 1995 (definisce lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari), le Linee guida n. 2/95 pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n. 203 31/8/1995 (precisano articolazione e contenuti della Carta), il D.M. 12 dicembre 2001 (la Carta dei Servizi compare tra gli indicatori previsti per il monitoraggio del rispetto, in ciascuna regione, dei livelli essenziali ed uniformi di assistenza nonché dei vincoli di bilancio delle Regioni a statuto ordinario). Anche a livello regionale la Carta dei Servizi è richiamata in atti normativi quali la Legge Regionale 23 dicembre 2004, n. 29 "Norme generali sull'organizzazione ed il funzionamento del servizio sanitario regionale" e, in particolare, è uno dei requisiti necessari per ottenere l'Accreditamento istituzionale elencati nella Delibera di Giunta Regionale della RER 23 febbraio 2004 n. 327, in cui si chiede evidenza dell'utilizzo dinamico della Carta dei Servizi".

Oltre a tale normativa, anche il D.Lgs. n. 230/99 "Riordino della medicina penitenziaria", all'art. 1 co. 3, prevede che "Ogni Azienda unità sanitaria locale, nel cui ambito è ubicato un istituto penitenziario, adotta un'apposita Carta dei servizi sanitari per i detenuti e gli internati. Ai fini della predisposizione della Carta dei servizi sanitari le Aziende unità sanitarie locali e l'Amministrazione penitenziaria promuovono consultazioni con rappresentanze di detenuti ed internati e con gli organismi di volontariato per la tutela dei diritti dei cittadini".

La Carta dei servizi diventa anche strumento di garanzia di equità nei confronti dei cittadini a cui si rivolge l'azienda sanitaria in quanto viene modulata sulla base delle diversità che tale popolazione presenta. In questo caso la popolazione di riferimento, oltre a presentare quadri epidemiologici propri, si caratterizza per diversità di genere, appartenenze culturali, orientamento sessuale, con le conseguenti implicazioni per l'accesso ai servizi, al loro utilizzo e alle cure/assistenza.

Inoltre le soluzioni adottate per costruire la Carta dei servizi, che come già richiamato, prevedono momenti di consultazione con le persone detenute, consentono di garantire equità nella misura in cui si terrà conto dell'impatto che tali soluzioni avranno sulla popolazione di riferimento. Per superare le barriere linguistiche e culturali che possono compromettere la comprensione, particolare rilevanza assumerà la modalità con cui verrà

esposto alle persone detenute il contenuto della Carta stessa; l'adozione o meno del linguaggio iconografico che può essere facilitante per trasmettere concetti senza necessariamente prevedere traduzioni in molte lingue (traduzioni che comunque non risolverebbero il problema di chi non è in grado di leggere). Questi sono alcuni esempi di come anche nella realizzazione materiale della Carta sarà opportuno verificarne l'impatto a partire dalle specificità della propria popolazione.

Allegati alla presente circolare, di cui costituiscono parte integrante, sono presenti:

- 1) schema di Carta dei servizi a cui le Aziende USL dovranno far riferimento per la definizione della Carta dei servizi aziendale;
- 2) schema di Questionario da utilizzare per la rilevazione della qualità percepita dagli utenti.

Si vuole, infine, mettere in evidenza che il processo stesso di definizione della Carta dei servizi, a livello locale, costituisce un prezioso strumento di lavoro per il miglioramento delle procedure e condivisione delle stesse con gli specifici stakeholders e gli utenti, al pari di quanto avvenuto a livello regionale ed indicato nella nota di trasmissione. Ciò, infatti, può avere una particolare ricaduta positiva stante la specificità del contesto, la cui gestione complessiva è di competenza di altra amministrazione dello stato, con cui è necessario promuovere percorsi di conoscenza delle reciproche competenze e di individuazione di soluzioni organizzative che assicurino il corretto svolgimento dei percorsi sanitari.

## **PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

L'Azienda Sanitaria Locale (AUSL) di ..... assicura l'assistenza sanitaria all'interno dell'Istituto Penitenziario di ..... per la cura della popolazione detenuta, secondo adeguati livelli di qualità, in accordo con quanto definito dai "Livelli Essenziali di Assistenza". Tale assistenza è resa possibile grazie alla collaborazione tra Amministrazione Penitenziaria e Azienda USL.

Obiettivo prioritario dell'Azienda USL è garantire la tutela e la promozione della salute della persona detenuta, dal momento del suo arrivo in Istituto fino all'uscita attraverso:

- attività di promozione della salute psicofisica con il coinvolgimento diretto della persona detenuta;
- appropriate cure, terapie e attività di riabilitazione.

L' Azienda USL di ..... si impegna a rispettare i principi fondamentali di:

- **Equità e Imparzialità:** i servizi sono erogati tenendo conto dei bisogni di salute delle singole persone detenute (al pari di ogni altro cittadino) senza distinzione rispetto a sesso, orientamento sessuale, età, paese di origine, lingua, religione ed opinione politica. Il personale addetto ai servizi sanitari ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, equità ed imparzialità, osservando i doveri d'ufficio e di corretto comportamento, tra i quali il divieto assoluto di accettare somme di denaro o altri tipi di regali da chiunque e a qualunque titolo elargiti
- **Riservatezza:** le informazioni riguardanti la salute della persona sono comunicate solo al diretto interessato o suo delegato. Tutto il personale, sanitario e amministrativo, svolge l'attività nel rispetto del segreto professionale
- **Partecipazione e Tutela:** la persona detenuta all'interno dell'Istituto Penitenziario viene informata sul suo stato di salute e, nel momento dell'erogazione della prestazione, viene adeguatamente informata sulle finalità delle prestazioni richieste, affinché dia il proprio consenso a eseguirle. Il detenuto ha inoltre la possibilità di consegnare altri documenti utili (certificati, referti...) per un miglior approccio clinico. Ha, inoltre, la possibilità di presentare all'Azienda USL reclami, segnalazioni, osservazioni sull'assistenza e sulle cure ricevute.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di descrivere informazioni relative a:

- organizzazione dell'attività sanitaria
- possibilità di ricevere assistenza e cure
- modalità di verifica degli impegni dichiarati al fine di valutare la qualità dell'assistenza offerta e promuoverne il continuo miglioramento.

## **PRESENTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI**

In carcere vengono garantite sia l'assistenza primaria di base che quella specialistica. La sanità penitenziaria assicura le prestazioni di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione.

Per rendere il più efficace possibile l'assistenza offerta occorre la massima collaborazione tra operatori sanitari e persone detenute. Per tale motivo è interesse del detenuto comunicare in maniera completa e corretta tutte le informazioni sul proprio stato di salute al personale sanitario.

### **Assistenza Primaria**

L'assistenza primaria è il primo livello di assistenza del Sistema Sanitario Nazionale. In carcere l'assistenza primaria è svolta dal medico e dall'infermiere dell'assistenza primaria, che collaborano fra loro per fornire la risposta adeguata ai problemi di salute dei cittadini detenuti. In particolare il medico e l'infermiere dell'assistenza primaria sono fondamentali per capire i bisogni di salute di ogni persona detenuta e fornire le cure e le prestazioni più adeguate.

L'assistenza primaria è garantita al momento dell'accoglienza, durante la detenzione, e al momento dell'uscita dal carcere (dimissione).

### **Periodo di Accoglienza**

Inizia con la visita di ingresso nel penitenziario durante la quale medico e infermiere dell'assistenza primaria valutano i bisogni di salute della persona detenuta e forniscono le informazioni sul funzionamento del Servizio Sanitario dell'Azienda USL.

Ogni persona viene visitata e presa in carico dall'équipe sanitaria, composta dal medico di medicina generale, dall'infermiere e, se necessario, da medici specialisti (ad esempio psichiatra, infettivologo, medico del Servizio Dipendenze Patologiche) e dal mediatore linguistico-culturale. Questo gruppo di professionisti effettua anche eventuali altre visite mediche ed infermieristiche e propone, dopo colloqui informativi, test ed esami (quali ad esempio: screening diagnostico per tubercolosi, epatite, HIV-AIDS, sifilide, etc.) o altre visite.

Il periodo di accoglienza dura di norma fino a 14 giorni e si conclude con la condivisione del "Piano Assistenziale Individuale", ossia la persona detenuta e i medici si accordano sul programma di visite e controlli, secondo le necessità individuate e lo stato di salute dell'utente. Il Piano Assistenziale Individuale diventa così un "Patto per la Salute".

Dopo il periodo di accoglienza la persona è trasferita nella sezione di detenzione dove potrebbe essere assistita da un'altra équipe medica.

### **Periodo di Detenzione**

Il medico di medicina generale, l'infermiere e i medici specialisti (ad esempio psichiatra, infettivologo, medico del Servizio Dipendenze Patologiche) e, se necessario, il mediatore linguistico-culturale, sono gli operatori che prendono in carico i cittadini detenuti fino al ritorno in libertà.

Obiettivi principali della presa in carico sono quelli di aumentare le conoscenze del detenuto sulla sua salute e sui servizi sanitari a cui ha diritto, di migliorare le sue capacità di curarsi e di sapere a quali servizi sanitari e socio-sanitari può rivolgersi una volta uscito dal carcere.

Durante il periodo di detenzione è garantito il servizio di **assistenza primaria** che comprende:

1. attività di Medicina Generale
2. assistenza infermieristica
3. continuità assistenziale e urgenze
4. assistenza farmaceutica
5. assistenza specialistica

### **1. L'attività di Medicina Generale**

Responsabile di questa attività è il medico di assistenza primaria che svolge le seguenti prestazioni:

- visite mediche ambulatoriali
- prescrizione di farmaci
- richieste di approfondimenti diagnostici strumentali, di laboratorio o di consulenza specialistica
- proposte di ricovero in ospedale o altre strutture
- consulto con gli specialisti di riferimento
- certificazioni obbligatorie per legge (denuncia di malattia, ...)

Il medico svolge l'attività in ambulatorio e collabora, quando presenti, con altri medici di medicina generale.

Le visite sono programmate, a richiesta del detenuto o del personale sanitario, e vengono effettuate secondo gli orari affissi nelle bacheche delle sezioni.

Nelle bacheche delle sezioni vengono anche esposti i tempi di attesa delle visite specialistiche che si effettuano dentro al carcere.

### **2. L'assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica è svolta da diversi infermieri coordinati da un responsabile. L'infermiere garantisce:

- accoglienza della persona all'arrivo presso l'Istituto Penitenziario
- assistenza alla persona con patologie croniche o riacutizzate (es. diabete, problemi cardiaci, etc.); con disturbi psichiatrici; tossicodipendente in terapia sostitutiva; persone con malattie infettive (HIV-AIDS, epatiti, etc.)
- assistenza alla persona durante le visite specialistiche (odontoiatria, dermatologia, etc.)
- distribuzione e somministrazione di farmaci (in pastiglie, in flebo, etc.)
- gestione delle situazioni di urgenza-emergenza in collaborazione con il medico di continuità assistenziale
- prelievi biologici (di sangue, di urina, etc.)
- informazione ed educazione sanitaria.

### **3. La continuità assistenziale e le urgenze**

All'interno dell'Istituto Penitenziario, oltre all'attività di medicina generale svolta secondo programmazione, sono garantiti gli interventi in urgenza o non rimandabili da un medico di assistenza primaria presente dalle ... alle ... o dal medico di continuità assistenziale.

In caso di bisogni gravi e urgenti per cui si rende necessario l'accesso ad un ospedale viene chiamato il 118.

La chiamata urgente al 118 può essere fatta anche dal personale di Polizia Penitenziaria, nei casi in cui non siano presenti i medici o gli infermieri.

#### **4. L'assistenza farmaceutica**

L'Azienda USL garantisce a tutte le persone detenute i farmaci previsti dal prontuario ospedale-territorio e alcuni farmaci e dispositivi medici indispensabili per particolari situazioni o malattie (garze, carrozzine, cateteri, etc.).

Si ricorda che in ogni caso i farmaci sono ad uso esclusivamente personale: prendere farmaci di altre persone o darli ad altri è molto pericoloso per la salute.

#### **5. L'assistenza specialistica**

Il detenuto ha diritto di chiedere consulenze al medico di assistenza primaria. Se necessario vengono assicurate visite ed esami specialistici (ad esempio della cardiologia, oculistica, dermatologia, ginecologia, otorinolaringoiatria, pneumologia, gastroenterologia, diabetologia, endocrinologia, nefrologia, neurologia, ecografia, radiologia).

Sono sempre garantite le prestazioni relative a: medicina legale, psicologia clinica, riabilitazione, dipendenze patologiche, salute mentale, screening-cura-prevenzione delle malattie infettive.

Inoltre l'Azienda USL garantisce:

- prevenzione e cura delle malattie tumorali e tutti gli esami previsti dai programmi di screening: tumori del colon retto, alla mammella, al collo dell'utero
- tutela e assistenza in caso di gravidanza e maternità su gravidanza e nascita, sterilità, contraccezione, menopausa, osteoporosi, etc. (*secondo le indicazioni del programma "Salute donna"*)
- tutela e assistenza della salute dei bambini che vivono in carcere con le madri (assistenza del pediatra, vaccinazioni, controlli periodici, etc.)
- (*aggiungere altre attività garantite dall'Azienda USL ad es. controlli igiene cucine, educazione alla salute, etc.*)

### **Dimissione**

Quando la persona detenuta esce dal carcere i medici e gli infermieri che l'hanno seguita ne curano la dimissione. Ad ogni persona che esce dal carcere verrà consegnato un documento in cui saranno scritte: la sintesi delle visite, degli esami e delle terapie fatte in carcere; le terapie e gli esami proposti e necessari nel futuro; gli indirizzi dei servizi sanitari a cui fare riferimento una volta fuori dal carcere (sia nel territorio aziendale che in quello regionale). Il momento della dimissione è molto importante perché permette di avere un riscontro sulla qualità dell'assistenza sanitaria offerta durante la detenzione.

Per questo motivo l'Azienda USL si impegna a raccogliere:

- ✓ la valutazione, tramite colloquio con l'assistito, del "Patto per la Salute" concordato all'inizio della detenzione, per capire se sono stati raggiunti gli obiettivi di salute condivisi
- ✓ le opinioni dei detenuti su aspetti dell'assistenza tramite una rilevazione periodica fatta con un questionario che verrà consegnato ad ogni detenuto almeno una volta all'anno.



### Trattamento del dolore

L'Azienda USL ... considera il trattamento del dolore un intervento di primaria importanza per promuovere il benessere delle persone e il miglioramento dei servizi. Il dolore deve e può essere trattato e una corretta valutazione del dolore è fondamentale per il suo efficace trattamento attraverso terapie farmacologiche. Nel periodo di permanenza all'interno dell'Istituto sono garantiti, da tutti i professionisti sanitari, la valutazione ed il trattamento del dolore.

### Garanzie di qualità

Sono di seguito riportate le garanzie che l'Azienda USL .... si impegna ad assicurare nei confronti delle persone assistite e le modalità utilizzate per misurarne l'effettiva applicazione.

Le garanzie riguardano in particolare: cortesia e gentilezza del personale sanitario, rispetto e tutela della riservatezza, informazione, tempi di attesa.

<b>Garanzia di qualità</b>	<b>Modalità di misurazione</b>
1-Ogni operatore sanitario si rivolge alle persone detenute in modo educato e cortese	- % di risposte positive alla specifica domanda del questionario - N° segnalazioni che hanno per oggetto cortesia e gentilezza
2-Ogni operatore sanitario si rivolge alle persone detenute con rispetto e tutela della riservatezza della persona assistita	- % di risposte positive alle specifiche domande del questionario - N° segnalazioni/reclami che hanno per oggetto la privacy
3-Esposizione e aggiornamento dell'orario di visita e del nominativo/identificativo degli operatori dell'equipe	- Presenza di cartelli informativi completi e aggiornati in tutte le sezioni dell'Istituto Penitenziario - Esposizione dei nominativi/codici identificativi dei componenti dell'equipe
4-Esposizione e aggiornamento dei tempi di attesa delle visite	Presenza di cartelli informativi con i tempi di attesa delle visite di assistenza di base e specialistiche interne
5- La persona assistita (e le persone autorizzate) viene informata sulle condizioni di salute e su eventuali malattie rilevate	- % di risposte positive alle specifiche domande del questionario
6- La persona assistita (e le persone autorizzate) viene informata sul percorso diagnostico-terapeutico proposto	- % di risposte positive alla specifica domanda del questionario - % di PAI con firma dell'assistito per avvenuta condivisione
7- Prima di prestazioni diagnostico-terapeutiche, la persona assistita (e le persone autorizzate) viene informata sulle motivazioni di tali proposte	- % di risposte positive alla specifica domanda del questionario
8- Prima di prestazioni diagnostico terapeutiche, la persona assistita (e le persone autorizzate) viene informata in modo chiaro e completo sulle modalità di	- % di risposte positive alla specifica domanda del questionario

<b>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE REGIONE EMILIA-ROMAGNA</b>	<b>SCHEMA Carta dei Servizi di Medicina Penitenziaria</b>
--	---

<b>Garanzia di qualità</b>	<b>Modalità di misurazione</b>
svolgimento della prestazione	
9- Prima di prestazioni diagnostico - terapeutiche, la persona assistita (e le persone autorizzate) viene informata in modo chiaro e completo su eventuali rischi connessi alla prestazione	- % di risposte positive alla specifica domanda del questionario
10-Gli operatori sanitari realizzano incontri di informazione ed educazione sanitaria	- N° di incontri annui realizzati in tema di informazione ed educazione sanitaria - % di risposte positive alla specifica domanda del questionario
11- L'avanzamento del Piano Assistenziale Individuale viene verificato periodicamente (in linea di principio trimestralmente) dal personale sanitario insieme all'assistito	- % di risposte positive alla specifica domanda del questionario - % del PAI con firma dell'assistito per avvenuta revisione
12- Attuazione delle misure possibili per contrastare il dolore	- % di risposte positive alle specifiche domande del questionario (3 item nazionali - Progetto ospedale senza dolore)

*E' facoltativo inserire le Garanzie numero 4, 7, 8 e 11.*

L'Azienda verifica l'effettivo rispetto di tutti gli impegni dichiarati sia attraverso incontri con i detenuti, sopralluoghi presso l'Istituto, verifica della documentazione sanitaria, sia attraverso la distribuzione alle persone detenute di questionari di valutazione della qualità dell'assistenza.

Il questionario è anonimo, i dati in esso contenuti saranno analizzati dall'Azienda USL e usati per migliorare l'assistenza in carcere.

I risultati delle verifiche effettuate saranno diffusi all'interno dell'Istituto penitenziario, agli operatori sanitari e ad altre persone, istituzioni e associazioni interessate (Direzione Azienda Usl, Comitato Consultivo Misto, ...).

E' possibile inoltre richiederli.

*Inserire nominativo e recapiti ufficio competente :.....*

In base ai risultati dei questionari l'Azienda si impegna ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte.

### **Tutela della riservatezza (privacy)**

La riservatezza dei dati personali è garantita dalle leggi sulla privacy, che prevedono che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo e della dignità di ciascuno. Il trattamento dei dati personali sarà quindi basato su principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

L'Azienda USL di ... in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna ad attuare le misure idonee a garantire quanto previsto dalla normativa per la privacy.

### **Segnalazioni: reclami, suggerimenti e ringraziamenti sull'assistenza sanitaria**

I cittadini detenuti possono presentare reclami, fare osservazioni, segnalazioni di disservizi, ringraziamenti e dare suggerimenti all'AUSL di ...

Tutte le segnalazioni possono essere presentate compilando l'apposito modulo (*rendere disponibile copie del modulo aziendale*) e inserite nelle apposite cassette - chiuse a chiave - che verranno svuotate ogni ... giorni da un impiegato dell'AUSL di .....

In nessun caso le cassette contenenti le segnalazioni potranno essere aperte dal personale che lavora nel carcere, né da tale personale potranno essere lette queste segnalazioni.

I detenuti possono anche inviare segnalazioni agli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per posta ordinaria.

*Inserire nominativi e recapiti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*

Indirizzo dell'Ufficio a cui inviare segnalazioni: .....

Indirizzo di posta elettronica: ....

Telefono:

Oltre ai cittadini detenuti, possono presentare segnalazioni relative all'assistenza sanitaria:

- i loro familiari
- le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

Tutte le segnalazioni verranno gestite secondo quanto previsto dal regolamento aziendale, in particolare ogni segnalazione scritta e firmata riceve risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

Tutte le segnalazioni, sia firmate che anonime, costituiscono per l'Azienda sanitaria opportunità e informazioni importanti per il miglioramento dei servizi.

## **INFORMAZIONI UTILI**

### **Tessera sanitaria**

L'accesso alle prestazioni sanitarie avviene attraverso il codice fiscale e l'inserimento dei dati nell'anagrafe sanitaria aziendale.

Tutti i detenuti stranieri (in possesso o meno di regolare permesso di soggiorno) hanno diritto all'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale per il periodo di detenzione, compresi i detenuti in semi-libertà o coloro che vengono sottoposti a misure alternative alla pena.

### **STP**

E' la sigla di Straniero Temporaneamente Presente. Una persona presente in Italia irregolarmente può ottenere il "tesserino STP" che assicura per sei mesi il diritto alla salute. Per ottenere il tesserino bisogna dichiarare:

- le proprie generalità possibilmente con un documento del paese d'origine
- di non possedere risorse economiche sufficienti.

Si può anche chiedere che il tesserino sia rilasciato senza l'indicazione del proprio nome e cognome. Al possessore di tesserino STP non viene assegnato un medico curante.

Il tesserino STP, viene rilasciato solo in presenza di un'indicazione medica, vale a dire che il cittadino straniero al momento della richiesta deve avere problemi di salute o sintomi di malattia. Il rilascio di questo tesserino è pressoché immediato, e permette l'attivazione dei provvedimenti di copertura delle spese mediche a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Il tesserino STP si può rinnovare ogni sei mesi e garantisce continuità di cura per chi si sposta poiché non è legato ad un territorio specifico.

Con il tesserino STP si ha diritto:

- ✓ all'assistenza sanitaria di base
- ✓ ai ricoveri urgenti e non e in regime di day-hospital
- ✓ alle cure ambulatoriali e ospedaliere, urgenti o comunque essenziali, anche se continuative, per malattie o infortunio.

Agli stranieri irregolari sono inoltre garantiti la prevenzione, cura e riabilitazione delle tossicodipendenze (SerT), delle malattie psichiatriche (presso i Dipartimenti di Salute Mentale) e, in generale, tutti gli interventi preventivi, curativi e riabilitativi.

### **Ticket**

Le prestazioni sanitarie, che il Sistema Sanitario Regionale garantisce per tutti i cittadini, sono gratuite e non soggette al pagamento di tariffe (ticket) per le persone detenute o in semi-libertà.

## **MINIVOCABOLARIO**

*Elenco, in ordine alfabetico, di alcuni termini citati nel testo con relativa sintetica e semplice spiegazione. Ad es:*

### **Livelli Essenziali di Assistenza**

Si definiscono "**Livelli Essenziali di Assistenza**" (LEA) l'insieme delle attività, dei servizi e delle prestazioni che il Servizio sanitario nazionale fornisce a tutti i cittadini gratuitamente o con il pagamento di un ticket, indipendentemente dal reddito e dal luogo di residenza. I LEA sono stati definiti a livello nazionale con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 novembre 2001; successivamente la riforma del titolo V della Costituzione ha previsto per le Regioni la possibilità di aggiungere ulteriori servizi e prestazioni a quelle già contenute nel Decreto. Questo comporta che i Lea possano essere diversi da Regione a Regione (fermo restando che quelli definiti a livello nazionale vengono garantiti in tutto il territorio italiano).

### **Screening**

Termine utilizzato in medicina per indicare una strategia di indagini diagnostiche per identificare una malattia in una popolazione standard con un rischio medio di malattia. A differenza delle indagini eseguite nella pratica diagnostico-clinica generale, le procedure di screening prevedono che gli esami clinici siano eseguiti a tappeto su tutta la popolazione che gli studi scientifici ha identificato essere a rischio di contrarre la malattia.

.....

**APPUNTI**

*Alla fine del testo si possono lasciare una-due pagine bianche in cui la persona detenuta possa annotare quanto di suo interesse.*

.....  
.....  
.....  
.....



Inserire logo Azienda  
Scrivere su carta intestata

Il Direttore Sanitario

Prot. n.

Gentile Signora, Gentile Signore,

L'Azienda Unità Sanitaria Locale di ... svolge una ricerca sulla qualità dell'assistenza sanitaria nel carcere di .....

La sua collaborazione sarà preziosa per migliorare i nostri servizi, ed in particolare, in questo caso, quelli svolti dai nostri medici e infermieri che lavorano all'interno dell'Istituto penitenziario nella città di ....

La preghiamo di compilare il questionario allegato a questa lettera, chiuderlo nella busta che le abbiamo fornito e poi inserirlo nella scatola/urna che lei trova .....

Oppure può rispedirlo all'Azienda USL utilizzando la busta preaffrancata che le abbiamo fornito, se possibile entro 30 giorni.

In nessun caso le cassette con dentro le buste potranno essere aperte e lette dal personale che lavora nel carcere, ma verranno ritirate ogni ..... giorni da un operatore dell'Ufficio Qualità della nostra Azienda.

**Il questionario sarà anonimo** e i dati verranno analizzati dall'Ufficio Qualità dell'Azienda e usati per migliorare l'assistenza in carcere e assicurare il buon funzionamento del servizio sanitario.

Le informazioni rilevate saranno utilizzate solo per fini statistici. I dati contenuti nel questionario saranno trattati in modo da non permettere in alcun modo l'individuazione delle persone che li hanno forniti, assicurando pertanto la massima riservatezza. Può trovare informazioni più dettagliate in merito nell'informativa allegata.

La ringraziamo fin d'ora per la preziosa collaborazione che vorrà fornirci.

Con i migliori saluti.

Direttore Sanitario dell'Azienda  
Nome e cognome  
e firma

Inserire logo Ausl

## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER INDAGINI DI QUALITA' PERCEPITA

(art. 13 del D.Lgs. 30/06/03 n. 196)

Gentile Signore, Gentile Signora

questa Azienda Sanitaria La informa che è in atto un'indagine sulla qualità dei servizi percepita dell'assistenza sanitaria fornita nel carcere di .....

Le chiede di compilare un questionario sui servizi ricevuti con l'invito a restituirlo:

- inserendolo nella cassetta/urna che lei trova .....

oppure

- per posta al seguente indirizzo: ....., utilizzando una busta preaffrancata.

Il progetto ha i seguenti obiettivi:

valutare la qualità dell'assistenza fornita in carcere dai nostri medici e infermieri alle persone detenute, con riferimento in particolare a:

- accesso, informazione e piano assistenziale;

- supporto, relazione con il personale;

- dimissione ed efficacia della cure;

- valutare l'efficacia delle azioni di miglioramento realizzate in seguito alla verifica delle garanzie contenute nella Carta dei Servizi.

Il conferimento dei dati richiesti dal questionario è facoltativo ed un eventuale rifiuto di fornirli non avrà alcuna conseguenza.

La raccolta delle informazioni tramite il questionario è finalizzata esclusivamente ad elaborazioni statistiche, effettuate anche con strumenti elettronici, da parte di questo organismo sanitario per valutare la qualità dei servizi e/o delle prestazioni sanitarie offerte.

I dati da Lei forniti non saranno comunicati a terzi e verranno distrutti o resi anonimi subito dopo la raccolta e comunque non oltre la registrazione. I risultati delle rilevazioni potranno essere diffusi soltanto in forma anonima.

### I DIRITTI

Lei, in qualità di interessato, è titolare dei diritti previsti dall'art.7 del D.Lgs. 196/03, per cui, previa richiesta (in forma scritta) al Titolare o al Responsabile di trattamento, potrà, in qualunque momento, conoscere le informazioni che La riguardano, verificare se sono esatte, integrarle, aggiornarle, rettificarle, opporsi al loro trattamento per motivi legittimi ed esercitare gli ulteriori altri diritti riguardanti i suoi dati personali, rivolgendosi a:

inserire indirizzo, tel, fax e mail dell'ufficio Qualità

Titolare del trattamento: Azienda Usl di .....

Responsabile del trattamento dei dati personali: ...inserire nominativo..



Inserire logo ausl

**QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA  
ASSISTENZA SANITARIA IN CARCERE  
Istituto penitenziario di .....**

*Istruzioni per la compilazione*

*Per rispondere alle domande è sufficiente annerire il quadratino a fianco della risposta scelta, ad esempio:*

1) *Quanti giorni lei è stato in questo carcere?*

- meno di 30 giorni*  
 *più di 30 giorni*

**PERIODO DI ACCOGLIENZA**

*Le domande che seguono riguardano i **primi giorni** in cui lei è arrivato in questo carcere. La preghiamo di rispondere pensando a cosa è accaduto in quei giorni.*

**1. Per quanto tempo lei ha vissuto in questo carcere?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1-2 settimane | <input type="checkbox"/> 6 mesi -1 anno |
| <input type="checkbox"/> 3-4 settimane | <input type="checkbox"/> 1-5 anni       |
| <input type="checkbox"/> 1- 3 mesi     | <input type="checkbox"/> 5-10 anni      |
| <input type="checkbox"/> 3-6 mesi      | <input type="checkbox"/> più di 10 anni |

**2. Al suo ingresso in carcere, il personale sanitario (medici e infermieri) le hanno dato informazioni su come si sarebbe svolta L'ASSISTENZA SANITARIA (servizi, orari, diritti..) dentro il carcere?**

- Sì e ho capito bene  
 Sì, ma non ho capito bene  
 Sì, ma avrei voluto sapere di più  
 No  
 Non so

**3. Al suo ingresso in carcere, ha ricevuto INFORMAZIONI sul suo stato di SALUTE?**

- Sì e ho capito bene  
 Sì, ma non ho capito bene  
 Sì, ma avrei voluto sapere di più  
 No  
 Non so  
 Non ho bisogno di informazioni

**4. Al suo ingresso in carcere, ha avuto la possibilità di partecipare alle decisioni sul suo piano di assistenza (Piano Assistenziale Individuale)?**

- Sì, completamente  
 Sì, in parte  
 No  
 Non so

**5. Le hanno consegnato la Carta dei Servizi?**

- Sì, in italiano
- Sì, nella mia lingua (se diversa dall'italiano)
- No
- Non so

**PERIODO DI DETENZIONE**

*Parliamo ora di tutto il periodo in cui lei è stato in questo carcere e dell'assistenza sanitaria che ha ricevuto **durante tutta la sua detenzione.***

**6. Le visite e gli appuntamenti con il personale sanitario sono state effettuate secondo quanto scritto nel Piano Assistenziale Individuale (PAI)?**

- Sì, completamente
- Sì, in parte
- No
- Non so

**7. Il MEDICO le ha spiegato le ragioni delle cure, dei trattamenti e delle terapie che le ha prescritto?**

- Sì e ho capito bene
- Sì, ma non ho capito bene
- Sì, ma avrei voluto sapere di più
- No
- Non so
- Non avevo bisogno di spiegazioni

**8. L'INFERMIERE ha spiegato le ragioni delle attività assistenziali, dei trattamenti e dei farmaci che ha preso?**

- Sì e ho capito bene
- Sì, ma non ho capito bene
- Sì, ma avrei voluto sapere di più
- No
- Non so
- Non avevo bisogno di spiegazioni

**9. Prima delle cure o degli esami, Le hanno dato informazioni su RISCHI legati alla loro esecuzione?**

- Sì e ho capito bene
- Sì, ma non ho capito bene
- Sì, ma avrei voluto sapere di più
- No
- Non so
- Non avevo bisogno di informazioni

**10. Prima delle cure o degli esami, Le hanno dato informazioni su BENEFICI legati alla loro esecuzione?**

- Sì e ho capito bene
- Sì, ma non ho capito bene
- Sì, ma avrei voluto sapere di più
- No
- Non so
- Non avevo bisogno di informazioni

**11. Durante la sua permanenza in carcere, ha ricevuto INFORMAZIONI COSTANTI E AGGIORNAMENTI sul suo stato di salute?**

- Sì e ho capito bene
- Sì, ma non ho capito bene
- Sì, ma avrei voluto sapere di più
- No
- Non so
- Non avevo bisogno di informazioni

**12. Durante la sua permanenza in carcere ha avuto dolore?**

- Sì
- No

**13. Se sì, Le hanno dato dei farmaci o una terapia per questo?**

- Sì
- No

**14. Se ha ricevuto una terapia/trattamento per il dolore che giudizio dà al risultato?**  
(sceglia un punteggio da 1 a 6 dove 1=per niente efficace e 6=del tutto efficace)

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1</b>                 | <b>2</b>                 | <b>3</b>                 | <b>4</b>                 | <b>5</b>                 | <b>6</b>                 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**15. Il personale sanitario (medici, infermieri...) che l'ha curata Le ha dato un SENSO DI FIDUCIA?**

- Sì, completamente
- Sì, in parte
- No
- Non so

**16. Il personale sanitario durante le visite e i colloqui ha ASCOLTATO ATTENTAMENTE quello che Lei aveva da dire?**

- Sì, completamente
- Sì, in parte
- No
- Non so
- Non avevo niente da dire

17. Il personale sanitario durante le visite e i colloqui Le ha dedicato abbastanza TEMPO?

- Sì, sempre
- Sì, spesso
- Sì, qualche volta
- Mai
- Non so

18. Le è capitato che i medici, mentre si occupavano di lei, parlassero di cose che non la riguardavano come se Lei non ci fosse?

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sì, sempre               | Sì, spesso               | Sì, qualche volta        | Mai                      | Non so                   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

19. Pensa di avere avuto la possibilità di PARTECIPARE ALLE DECISIONI sul suo stato di salute?

- Sì, completamente
- Sì, in parte
- No
- Non so

20. Il personale sanitario (medici e infermieri) è stato gentile e cortese nei suo confronti?

- Sì, sempre
- Sì, spesso
- Sì, qualche volta
- Mai
- Non so

#### DIMISSIONE

*Parliamo infine dell'uscita dal carcere. La preghiamo di rispondere pensando a cosa è accaduto in questo momento.*

21. Al momento dell'uscita dal carcere ha ricevuto informazioni su quello che deve fare per la sua salute/come avere cura di sé una volta tornato in libertà?

- Sì e ho capito bene
- Sì, ma non ho capito bene
- Sì, ma avrei voluto sapere di più
- No
- Non so
- Non avevo bisogno di informazioni

22. In generale, da chi ha ricevuto più SOSTEGNO e AIUTO? (è possibile effettuare più di una scelta)

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Psicologo  | <input type="checkbox"/> Assistente sanitario (?)     |
| <input type="checkbox"/> Medico     | <input type="checkbox"/> Da amici dentro il carcere   |
| <input type="checkbox"/> Infermiere | <input type="checkbox"/> Volontari delle associazioni |
| <input type="checkbox"/> Educatore  | <input type="checkbox"/> Da nessuno                   |

Assistente sociale

Non so

.....

Altro (specificare \_\_\_\_\_)

**23. In generale, pensa che i medici e gli infermieri si siano presi cura della sua salute e del suo benessere?**

Sì, completamente

Sì, in parte

No

Non so

**24. Cosa Le è mancato nel rapporto con il personale sanitario? (è possibile effettuare più di una scelta)**

Supporto

Rispetto

Conforto

Ascolto

Gentilezza

Riservatezza

Niente

Non so

**25. In base alla sua esperienza, in quale tra i seguenti momenti del percorso assistenziale ha incontrato i maggiori problemi/difficoltà? (è possibile effettuare più di una scelta)**

Accoglienza

Colloquio con i medici all'entrata

Visite periodiche

Somministrazione terapie/farmaci

Effettuazione esami

Trasporto in ambulanza

Effettuazione visite infermieristiche

Colloqui coi medici alla dimissione

Dimissione

Consegna farmaci alla dimissione

Nessun problema

Altro (specificare \_\_\_\_\_)

**26. Se nella domanda precedente ha segnalato qualche problema, può spiegarci di cosa si tratta?**

---

---

---

---

**27. Ritiene che le cure ricevute siano servite a dare una risposta concreta ai suoi problemi di salute?**

Sì

In parte

No

Non so

**28. Come va in generale la Sua salute oggi? (Dia un punteggio da 1 a 5 dove 1 indica lo stato peggiore e 5 quello migliore)**

-					+
1	2	3	4	5	

Le chiediamo ora alcune informazioni che ci saranno utili a scopo statistico. Le ricordiamo che il questionario è assolutamente anonimo e che i dati che ci fornirà verranno elaborati nel rispetto delle norme sulla privacy.

**Dati relativi a chi ha compilato il questionario:**

**29. Genere**

Maschio

Femmina

Transessuale

**30. Età**

Da 18 a 25

Da 46 a 55

Da 26 a 35

Da 56 a 70

Da 36 a 45

Più di 70

**31. Nazionalità**

Italiana

Altro (specificare \_\_\_\_\_ )

**32. Titolo di studio**

Nessuno \_\_\_\_\_

Scuola media superiore \_\_\_\_\_

Licenza elementare \_\_\_\_\_

Laurea \_\_\_\_\_

Scuola media inferiore \_\_\_\_\_

**33. Occupazione prima della detenzione**

Occupato \_\_\_\_\_

Casalinga \_\_\_\_\_

In pensione \_\_\_\_\_

Disoccupato \_\_\_\_\_

Studente \_\_\_\_\_

Altro \_\_\_\_\_

Il questionario è terminato, la ringraziamo molto per la sua disponibilità.

**Le ricordiamo di restituire il questionario inserendolo nelle busta pre-indirizzata e pre-affrancata che le abbiamo fornito o di inserirlo nella scatola/urna che si trova.....**