INDICE

1.0 Scopo e campo di applicazione 2

2.0 Riferimenti 2

3.0 Terminologia e abbreviazioni 3

4.0 Responsabilità 4

5.0 Modalità operative 4

5.1 Struttura della Carta dei Servizi 4

5.2 Gestione e riesame della Carta dei Servizi 5

6.0 Registrazioni, moduli, documenti 6

7.0 Apparecchiature, strumenti, materiali 6

8.0 Requisiti e criteri di eccezione 7

9.0 Archiviazione e Diffusione 7

10.0 Bibliografia e Sitografia 7

11.0 Criteri e strumenti di valutazione 8

Causale preparazione / modifica documento	***Redazione ATP-URP***	***Verifica DS***	***Verifica DA***	***Approvazione DG***	***Emissione RSGQ/PTV***
Revisione cruscotto e Integrazione indice	Maria Rosa Loria	Andrea Magrini	Francesco Quagliariello	Giuseppe Quintavalle	Barbara Passini
Ottava revisione	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:
	F.to M.R.Loria	F.to A.Magrini	F.to F.Quagliariello	F.to G.Quintavalle	F.to B.Passini

1.0 Scopo e campo di applicazione

Scopo della procedura è garantire una corretta comunicazione con il cittadino/utente in merito ai servizi del PTV.

Per questo, la procedura definisce le responsabilità e le modalità per definire, elaborare, emettere, revisionare, aggiornare, riesaminare e gestire la Carta dei Servizi del PTV come strumento attraverso il quale:

- informare il cittadino/utente sui servizi offerti;
- dichiarare le caratteristiche e i livelli dei servizi offerti, in modo che i cittadini/utenti possano esercitare il controllo diretto ed esporre reclami o fornire suggerimenti sulla qualità dei servizi ricevuti.

La procedura si applica anche alla Guida al Servizio che ciascuna UO che presti servizio ad altre UU.OO. del PTV deve approntare e gestire. Quindi, quando applicabile e anche in assenza di espliciti riferimenti, quanto riferito alla Carta dei Servizi deve essere applicato per la Guida ai Servizi.

2.0 Riferimenti

GO-SGA "Guida Operativa per il Sistema di Gestione Aziendale"
PSGQ04 "Azioni correttive, preventive e di miglioramento"
PSGQ06 "Valutazione della soddisfazione dei cittadini utenti"
PSGQ07 "Gestione dei reclami, suggerimenti ed encomi da parte dei cittadini utenti"

3.0 Terminologia e abbreviazioni

Carta dei servizi: è lo strumento attraverso il quale il PTV informa il cittadino/utente sui servizi offerti e dichiara le caratteristiche del servizio che si impegna ad erogare, in modo che i cittadini/utenti possano esercitare il controllo diretto, presentare reclami e fornire suggerimenti sulla qualità dei servizi erogati.

Guida al servizio: come per la carta dei servizi, è un documento gestito per precisare gli standard che le UU.OO. che forniscono servizi ad altre UU.OO. del PTV si impegnano a rispettare nell'erogare i servizi ai propri clienti interni.

PTV	Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata
DIR	Direzione
RSP	Responsabile
DG	Direzione Generale
DA	Direzione Amministrativa
DS	Direzione Sanitaria
ATP-URP	UOSD Accoglienza Tutela Partecipazione - Ufficio Relazioni con il Pubblico
UO	Unità Operativa
UU.OO.	Unità Operative
RSGQ/PTV	Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità del PTV
RSP/UO	Responsabile di UO
* RSP/P	Responsabile di processo in ambito UO
CdS	Carta dei Servizi
GSRV	Guida al Servizio
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità

4.0 Responsabilità

RSP/ATP-URP ha il compito e la responsabilità di:

- definire, modificare ed aggiornare la CdS del PTV;
- curare gli aspetti relativi alla comunicazione esterna ed interna della CdS del PTV.

Ciascun RSP di UO, in merito alle specificità della propria UO, ha la responsabilità di:

- indicarle puntualmente, raccogliendo le proposte degli RSP/P;
- inviarle a RSP/ATP-URP al fine di farle confluire nella CdS aziendale;
- informare costantemente e tempestivamente RSP/ATP-URP di ogni eventuale variazione, modifica ed integrazione da apportare, al fine di garantire la regolare presenza di informazioni puntuali ed aggiornate;
- mettere a disposizione e pianificare i fabbisogni di risorse necessarie per il mantenimento del patto alla base di quanto di propria competenza dichiarato dalla CdS;
- definire e attuare i provvedimenti necessari per mantenere gli impegni e gli standard dei servizi dichiarati nella CdS, in caso di reclami con riferimento alla non osservanza degli stessi.

5.0 Modalità operative

5.1 Struttura della Carta dei Servizi

La CdS è strutturata in modo da rispondere alle seguenti esigenze:

- fornire ai cittadini utenti un documento informativo che permetta di avere una visione d'insieme della struttura sanitaria del PTV e dei servizi offerti;
- definire le peculiarità delle singole UU.OO. ed indicare i percorsi del cittadino utente al fine di rispondere più direttamente al patto stabilito con lo stesso.

Allo scopo, la CdS al fine di aumentarne la flessibilità e la fruibilità, viene strutturata in:

- un modulo comune, che affronti gli aspetti generali riferiti al PTV;
- schede specifiche relative alle singole UU.OO. che descrivano gli specifici servizi assistenziali erogati dalle stesse UU.OO ed i relativi standard di qualità.

Modulo comune

Il modulo comune della CdS ha durata pluriennale ed è finalizzato alla presentazione generale del PTV e delle UU.OO., oltre che della CdS stessa.
Il modulo comune ha i seguenti contenuti:

- descrizione della mission e degli obiettivi del PTV;
- descrizione delle caratteristiche e delle modalità d'uso della CdS;
- presentazione generale dei servizi assistenziali offerti, dei livelli dei servizi (standard) e degli impegni assunti nei confronti dei cittadini/utenti;
- descrizione dei servizi trasversali ai servizi assistenziali (ATP-URP, CUP, U.O.S. Comfort Ospedaliero, ecc.);
- misure adottate per la garanzia e la tutela dei diritti dei cittadini/utenti (richiesta di consenso informato, protezione della privacy, autorizzazione al trattamento dei dati sensibili, condizioni amministrative ed economiche per usufruire delle prestazioni assistenziali, gestione dei reclami);

Schede specifiche relative alle UU.OO.

Le schede sono dedicate agli specifici servizi assistenziali offerti dalle singole UU.OO.

Tali schede contengono:

a) *Parte informativa*
che fornisca all'utente il dettaglio dei riferimenti e delle modalità di accesso ai servizi e la descrizione delle attività e delle prestazioni offerte ed erogate con una descrizione sintetica delle singole UU.OO. contenente informazioni base (denominazione, responsabili, equipe medica, ubicazione, contatti, aree di eccellenza, ricerca, didattica)

b) *Parte sulle garanzie di qualità dei servizi*
che descriva la qualità dei servizi che le UU.OO. si impegnano a garantire e che i cittadini/utenti devono aspettarsi di ricevere; l'articolazione può comprendere un insieme di fattori, indicatori e standard di qualità.

5.2 Gestione e riesame della Carta dei Servizi

La CdS del PTV è pubblicata sia in versione on-line che stampabile sul sito internet del PTV ww.ptvonline.it.
La versione stampabile è un estratto che contiene le informazioni essenziali ed utili al cittadino.

Le Direzioni aziendali propongono a RSP/ATP-URP modifiche e aggiornamenti del modulo comune della CdS.

I RSP/P delle UU.OO propongono a RSP/U.O. che poi a sua volta comunica a RSP/ATP-URP, modifiche e aggiornamenti delle parti della CdS di propria competenza, affinché la descrizione dei servizi, gli indicatori, gli standard dei servizi e gli impegni dichiarati nella CdS siano valutati confermabili o migliorabili, in ciò assicurando, mediante focus group, un adeguato grado di partecipazione e condivisione da parte del personale.
Nella definizione della proposta, i responsabili tengono conto dell'andamento delle caratteristiche dei servizi ed in particolare dei report sui reclami e dei risultati delle indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti.

La CdS viene sottoposta periodicamente a riesame rispetto alla capacità dei servizi e dei relativi standard adottati di soddisfare le esigenze/attese dei cittadini/utenti.
Le attività di riesame vengono realizzate durante l'attività di riesame da parte dell'alta Direzione, al fine di individuare e apportare azioni correttive e di miglioramento adeguate ai livelli organizzativi di pertinenza.

Per le attività di riesame della CdS si impiegano i seguenti strumenti:

- indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti mediante questionario strutturato secondo gli impegni e gli standard di servizio riportati nella CdS;
- reclami dei cittadini utenti.

L'indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti e la gestione dei reclami da parte di ATP-URP permettono di monitorare la CdS e di sviluppare un processo di continuo adeguamento degli standard di servizio alle esigenze/attese dei cittadini/utenti secondo quanto rilevato.

6.0 Registrazioni, moduli, documenti

- Carta dei Servizi
- Guida al Servizio (delle UU.OO. che erogano servizi per altre UU.OO. del PTV)

7.0 Apparecchiature, strumenti, materiali

Non applicabile

8.0 Requisiti e criteri di eccezione

La struttura, i requisiti, gli standard e gli impegni della CdS rispettano le indicazioni della legislazione e normativa vigenti.
La CdS è fortemente orientata al cittadino/utente in quanto è scritta con un linguaggio comprensibile e amichevole, contiene standard e impegni verificabili direttamente dal cittadino/utente, è composta da una parte generale e comune e da schede sugli specifici servizi di interesse delle UU.OO.

La definizione e l'aggiornamento della CdS richiede il coinvolgimento dei dirigenti e dei responsabili ai diversi livelli dell'organizzazione del PTV.
La CdS è messa a disposizione di tutti i cittadini/utenti che entrano in contatto con il PTV tramite la pubblicazione sul sito www.ptvonline.it.

La CdS è tenuta sotto controllo tramite la gestione dei reclami e le indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti.
La CdS è sottoposta periodicamente a riesame ai diversi livelli dell'organizzazione del PTV.

La Guida al Servizio di ciascuna UO, che eroghi servizi per altre UU.OO. del PTV, deve definire le caratteristiche dei servizi erogati e gli impegni che ciascuna U.O. si assume nei confronti dei clienti interni ed è disponibile sul sito intranet.ptv.

9.0 Archiviazione e Diffusione

Carta dei Servizi pubblicata su www.ptvonline.it
Guida al Servizio pubblicata su intranet.ptv.

10.0 Bibliografia e Sitografia

- DPCM del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e successive modificazioni"
- DPCM n. 529600 del 19/05/1995 "Schema di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari, e successive modificazioni".
- Linee Guida del Ministero della Sanità (SCPS) n. 2/95 relative all'"Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Carta Europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles il 15/11/2002.
- Linee Guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari nelle Aziende e strutture sanitarie della Regione Lazio - Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311

11.0 Criteri e strumenti di valutazione

- Reclami riconducibili alla non osservanza della CdS.
- Caratteristiche e standard dei servizi non rispondenti alle attese dei cittadini/utenti.