



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI  
**linee guida e regolamenti**

ELENCO DEI REQUISITI

217

## **7. LINEE GUIDA E REGOLAMENTI**

### **7.2 ELENCO DEI REQUISITI**



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI  
**linee guida e regolamenti**

ELENCO DEI REQUISITI

218

<b>CODICE</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>NOTE</b>
SCSE.1.1A.087	La direzione definisce le modalità per dare informazioni agli utenti?	
SCSE.1.1A.088	Gli strumenti e il materiale informativo a disposizione dell'utenza specificano anche le procedure relative all'erogazione delle prestazioni (prenotazioni, tempi di attesa)?	Per le aziende pubbliche le informazioni devono essere esplicitate nel piano di comunicazione aziendale.
SCSE.1.1A.089	E' individuato un referente addetto ai rapporti con il pubblico (informazioni e accettazione reclami, segnalazioni e suggerimenti, ecc.)?	
SCSE.1.1A.090	I soggetti che partecipano al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi (es. tirocinio, specializzazione post-laurea) sono opportunamente identificabili?	



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI  
**linee guida e regolamenti**

ELENCO DEI REQUISITI

219

<b>CODICE</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>NOTE</b>
SCSE.1.1A.091	La direzione dichiara i propri impegni nei confronti degli utenti, tramite la predisposizione della carta dei servizi?	La carta dei servizi deve redatta con l'apporto documentato dei responsabili delle strutture organizzative e deve prevedere il coinvolgimento più ampio possibile del personale interno all'azienda.
SCSE.1.1A.092	La carta dei servizi è portata a conoscenza, attraverso un apposito piano di comunicazione aziendale, ai diversi soggetti interessati, sia interni che esterni all'azienda in tutte le loro possibili segmentazioni?	
SCSE.1.1A.093	La carta dei servizi è aggiornata con periodicità almeno annuale?	
SCSE.1.1A.094	Esiste un programma di attuazione della carta dei servizi?	
SCSE.1.1A.095	Vengono effettuate periodicamente indagini sulla soddisfazione dell'utente?	



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI  
**linee guida e regolamenti**

ELENCO DEI REQUISITI

220

<b>CODICE</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>NOTE</b>
SCSE.1.1A.096	E' predisposta da parte dell'azienda, almeno con valenza annuale, una relazione di autovalutazione che espliciti i risultati conseguiti in rapporto agli impegni ed agli standard stabiliti e i livelli di soddisfazione degli utenti?	
SCSE.1.1A.097	La relazione di autovalutazione è utilizzata ai fini del confronto pubblico in sede di conferenza dei servizi?	
SCSE.1.1A.098	E' garantita la tutela dei cittadini definendo le modalità di presentazione e gestione dei reclami, segnalazioni e suggerimenti da parte degli utenti e delle associazioni rappresentative di tutela e volontariato?	I reclami devono essere accolti e trattati dalla struttura aziendale a cui sono rivolti Le strutture private si impegnano a trasmettere: A) all'azienda sanitaria pubblica con cui siano stati instaurati rapporti tutte le informazioni che consentono all'azienda pubblica di rispettare gli impegni assunti nella propria carta dei servizi con particolare riferimento a: informazione, trasparenza, partecipazione, tutela B) gli eventuali reclami