



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

STRATEGIE OPERATIVE

221

7. LINEE GUIDA E REGOLAMENTI

7.3 STRATEGIE OPERATIVE



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

STRATEGIE OPERATIVE

222

Le attività da svolgere per soddisfare i requisiti relativi a linee guida e regolamenti consistono nella:

- 7.3.1 definizione delle modalità per dare informazioni agli utenti (requisito SCSE.1.1A.087^a),
- 7.3.2 identificazione degli strumenti e materiali informativi (requisito SCSE.1.1A.088^b);
- 7.3.3 definizione delle modalità di gestione dei reclami (requisito SCSE.1.1A.098^c);
- 7.3.4 rilevazione periodica della qualità percepita (requisito SCSE.1.1A.095^d);
- 7.3.5 identificazione di un un referente addetto ai rapporti con pubblico (requisito SCSE.1.1A.089^e);

^aLa direzione definisce le modalità per dare informazioni agli utenti

^bGli strumenti e il materiale informativo a disposizione dell'utenza specificano anche le procedure relative all'erogazione delle prestazioni (prenotazioni, tempi di attesa)

^cE' 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

^dVengono effettuate periodicamente indagini sulla soddisfazione dell'utente

^eE' individuato un referente addetto ai rapporti con il pubblico (informazioni e accettazione reclami, segnalazioni e suggerimenti, ecc.)



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

STRATEGIE OPERATIVE

223

- 7.3.6** definizione delle modalità di riconoscimento di coloro che partecipano al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi (requisito SCSE.1.1A.090^a);
- 7.3.7** predisposizione della carta dei servizi (requisito SCSE.1.1A.091^b);
- 7.3.8** coinvolgimento dei responsabili delle strutture organizzative e del personale interno all'Azienda requisito (SCSE.1.1A.091^b);
- 7.3.9** definizione delle modalità di diffusione della carta dei servizi ai diversi soggetti interessati, sia interni che esterni all'azienda (requisito SCSE.1.1A.092^c), secondo una pianificazione prestabilita (requisito SCSE.1.1A.094^d);
- 7.3.10** autovalutazione dei risultati conseguiti in rapporto agli impegni ed agli standard stabiliti ed attraverso i livelli di soddisfazione degli utenti (requisito SCSE.1.1A.096^e).

^aI soggetti che partecipano al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi (es. tirocinio, specializzazione post-laurea) sono opportunamente identificabili

^bLa direzione dichiara i propri impegni nei confronti degli utenti, tramite la predisposizione della carta dei servizi. Nota: 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

^cLa 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

^dEsiste un programma di attuazione della carta dei servizi

^eE' 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



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

STRATEGIE OPERATIVE

224

MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	COLLABORAZIONE	CONDIVISIONE	AMBITO DI APPLICAZIONE
<i>definizione delle modalità per dare informazioni agli utenti^a</i>				
<i>identificazione degli strumenti e materiali informativi^b</i>				
<i>definizione delle modalità di gestione dei reclami^c</i>				
<i>rilevazione periodica della qualità percepita^d</i>				

^aLa direzione definisce le modalità per dare informazioni agli utenti

^bGli strumenti e il materiale informativo a disposizione dell'utenza specificano anche le procedure relative all'erogazione delle prestazioni (prenotazioni, tempi di attesa)

^cE' 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

^dVengono effettuate periodicamente indagini sulla soddisfazione dell'utente



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

STRATEGIE OPERATIVE

225

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	COLLABORAZIONE	CONDIVISIONE	AMBITO DI APPLICAZIONE
<i>identificazione di un un referente addetto ai rapporti con pubblico (requisito SCSE.1.1A.089^a)</i>				
<i>definizione delle modalità di riconoscimento di coloro che partecipano al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi (requisito SCSE.1.1A.090^b)</i>				
<i>predisposizione della carta dei servizi (requisito SCSE.1.1A.091^c)</i>				
<i>coinvolgimento dei responsabili delle strutture organizzative e del personale interno all'Azienda</i>				

^aE' individuato un referente addetto ai rapporti con il pubblico (informazioni e accettazione reclami, segnalazioni e suggerimenti, ecc.)

^bI soggetti che partecipano al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi (es. tirocinio, specializzazione post-laurea) sono opportunamente identificabili

^cLa direzione dichiara i propri impegni nei confronti degli utenti, tramite la predisposizione della carta dei servizi. Nota: 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



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

STRATEGIE OPERATIVE

226

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ	COLLABORAZIONE	CONDIVISIONE	AMBITO DI APPLICAZIONE
<i>definizione delle modalità di diffusione della carta dei servizi ai diversi soggetti interessati, sia interni che esterni all'azienda (requisito SCSE.1.1A.092^a), secondo una pianificazione prestabilita (requisito SCSE.1.1A.094^b)</i>				
<i>autovalutazione dei risultati conseguiti in rapporto agli impegni ed agli standard stabiliti ed attraverso i livelli di soddisfazione degli utenti^c.</i>				

^aLa 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

^bEsiste un programma di attuazione della carta dei servizi

^cE' 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