

**CARTA DEI SERVIZI**

**ASL FROSINONE**

**EDIZIONE 2010**

**Responsabile del progetto: Dr. Francesco Giorgi**

**Coordinatore del progetto: Dr.ssa Luciana Celani**

**Struttura di riferimento del progetto: U.R.P.**

## **Proposta di struttura della Carta**

**Lettera di presentazione del Direttore Generale**

**Cartina geografica della ASL suddivisa in distretti  
come da precedente CARTA DEI SERVIZI**

## **SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA ASL FROSINONE E PRINCIPI FONDAMENTALI**

Ambito territoriale e bacino d'utenza  
Livelli di Assistenza garantiti  
Informazione – Accoglienza – Tutela – Partecipazione  
Ufficio Relazioni con il Pubblico (Finalità)  
Articolazione dei servizi

## **SEZIONE II – INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SERVIZI EROGATI**

Poli Ospedalieri  
Distretti Sanitari  
Presidi sanitari  
Dipartimenti

- P.O.: enunciazione dei servizi erogati dai presidi ospedalieri  
Informazioni sul ricovero ospedaliero
- D.S. Attività sanitaria assicurata dai distretti  
Informazioni su tutti i servizi territoriali
- P.S. Enunciazione dei servizi erogati dai presidi sanitari  
Modalità di fruizione e di accesso
- DIP. Per ogni dipartimento enunciazione competenze  
Informazioni sulle sedi di erogazione dei servizi  
Modalità di accesso

## **SEZIONE III – STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI**

Impegni aziendali per il miglioramento della qualità dei servizi

Possono essere inseriti i progetti migliorativi proposti, o in corso di attuazione, dei vari servizi. I progetti dovranno individuare fattori, indicatori e standard con i relativi strumenti di verifica del raggiungimento degli obiettivi.

## **SEZIONE IV – MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO –  
RECLAMI – Dove rivolgersi – Come presentare un reclamo  
Risarcimento per mancata erogazione – fruizione

VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO  
ORGANIZZATIVO  
Conferenza dei servizi  
Indagini sulla soddisfazione degli utenti  
Relazione annuale sui risultati conseguiti da pubblicizzare

**ELENCO STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE CHE INSISTONO SUL  
TERRITORIO DELLA ASL FROSINONE**

**NOTIZIE UTILI**

**INDICE RAGIONATO DELLE PRINCIPALI PRESTAZIONI**

## **SEZIONE I**

### **INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA PARTECIPAZIONE**

**La ASL FROSINONE assicura al cittadino:**

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Tutela**
- **Partecipazione**

**TRAMITE**

#### **I'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO ( U.R.P.)**

- **Fornisce** all'utente tutte le informazioni circa l'attività sanitaria ed amministrativa di tutta l'Azienda
- **Accoglie** l'utente indirizzandolo verso il giusto percorso nell'ambito dei servizi
- **Tutela** l'utente che si ritenga leso nei suoi diritti con procedure di accoglimento e definizione delle segnalazioni e dei reclami
- **Consente** la partecipazione dell'utenza mediante:
  - Raccolta e analisi di suggerimenti e proposte
  - Diffusione materiale di informazione
  - Cura dei rapporti con gli organismi Sociali di Volontariato e di Tutela dei diritti.

# **L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

E' inserito in ambito aziendale quale struttura a staff della DIREZIONE GENERALE.

---

## **FUNZIONI DELL'U.R.P.**

Fornisce all'utente tutte le informazioni circa le prestazioni erogabili in ambito aziendale e le modalità di accesso

Riceve le osservazioni, opposizioni, segnalazioni e reclami presentati dai cittadini e/o associazioni di organismi riconosciuti che li rappresentano;

Provvede a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata soluzione

Predispose l'attività istruttoria, secondo le procedure fissate dal Regolamento di Pubblica Tutela (D.P.C.M.19.05.1995)

---

## **DOVE RIVOLGERSI**

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO SEDE CENTRALE**

Via Armando Fabi s.n.c. Frosinone Numero verde 800 – 716963

Tel. 0775 –880032-33

(dal lunedì al sabato ore 8.00-14.00)

URP: sede periferica di SORA c/o presidio ospedaliero

Via S. Marciano Tel 0776/ (ore 8.00-14.00)

U.R.P. sede periferica di SORA Via Piemonte Tel.

(ore 8.00-14.00)

U.R.P. sede periferica di Cassino Via De Bosis Tel

(ore 8.00-14.00)

U.R.P. sede periferica di Ceprano Via S. Margherita Tel 0776/912181

(ore 8.00-14.00)

---

## **COME PRESENTARE UN RECLAMO**

Presentandosi direttamente in una delle sedi dell'U.R.P.e fornendo per iscritto le proprie osservazioni  
Inviando all'U.R.P. una lettera in carta semplice tramite servizio postale o tramite fax al n. 0775/ 882277

## **PROGETTI**

- 1 )Stesura e diffusione della procedura del reclamo
- 2) Giornata di incontro con gli operatori interni per la diffusione del Concetto di Carta dei Servizi e del ruolo dell'URP quale risorsa aziendale di qualità.

# CARTA DEI SERVIZI

**Cos'è.**

- ◆ *Strumento di regolazione dei rapporti tra Azienda erogatrice di servizi e Utenti*
- ◆ *Strumento integrato di comunicazione, gestione dei rapporti e delle relazioni istituzionali, marketing e miglioramento della qualità*
- ◆ *Strumento di Customer Satisfaction: la progettazione e l'utilizzo degli strumenti di rilevazione*
- ◆ *Opportunità di intraprendere un processo di riqualificazione interno ed esterno nell'offerta dei propri servizi producendo un valore reale per il cittadino*
- ◆ *“PATTO” tra l'Azienda, i suoi utenti e gli altri soggetti coinvolti nella gestione dei servizi socio-sanitari (dipendenti, fornitori, partner, associazioni di cittadini, ecc).*
  - Perché tale patto sia “reale” è importante che sia:*
  - *compreso e condiviso all'interno e all'esterno dell'Azienda*
  - *comunicato efficacemente*
  - *rispettato durante lo svolgimento dell'attività*
  - *allineato rispetto alle esigenze della collettività di riferimento e alle linee guida locali*



## **CONTENUTO DELLA CARTA**

- ◆ *Contenuto del servizio*
- ◆ *Qualità del servizio*

## **MODALITA' DI COSTRUZIONE DELLA CARTA**

- ◆ *Dalla progettazione all'implementazione un processo partecipato e condiviso*

## **CONDIZIONI DI FUNZIONAMENTO DELLA CARTA**

- ◆ *Diffusione nel pubblico*
- ◆ *Diffusione all'interno dell'Azienda*
- ◆ *Riqualificazione del front office (dall'URP ALL'Ufficio per l'applicazione della Carta)*
- ◆ *Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità*

## **PERSONALE COINVOLTO**

- ◆ *Tutti gli operatori del settore*

## ***COSA CHIEDERE AL COLLEGIO DI DIREZIONE***

***Per la sezione relativa alla informazione sulle strutture e i servizi erogati:***

- a) enunciazione dei servizi***
- b) sede, giorni, orari di erogazione del servizio***
- c) tempi di attesa***
- d) modalità di accesso***

***Per la sezione Standard di qualità – Impegni e programmi:***

***I progetti migliorativi dei servizi con l'individuazione di fattori, indicatori e standard di qualità***