Azienda Ospedaliera di ALESSANDRIA
Santi Antonio e Biagio e Cesare Arrigo

Sede legale: via Venezia n.16 - 15121 Alessandria. Codice fiscale/Partita IVA: 01640560064.
Telefono: (0131) 206111- www.ospedale.al.it
info@ospedale.al.it - asoalessandria@pec.ospedale.al.it *(solo certificata)*

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. 183 DEL 12/04/2023

OGGETTO: DELIBERAZIONE N° 139 DEL 16/03/2023 ``CARTA DEI SERVIZI AZIENDALE -REVISIONE ANNO 2023`` - CORREZIONE MERO ERRORE MATERIALE

Struttura Proponente: Infrastruttura Ricerca Formazione ed Innovazione

Responsabile Struttura: Dacquino Mariateresa

DIRETTORE GENERALE. – Dott. Valter ALPE
(ai sensi D.G.R. n. 19-3301 del 28.5.2021)

DIRETTORE AMMINISTRATIVO. – Dott. Massimo CORONA
(Nominato con Deliberazione del Direttore Generale n.345 del 09.06.2021)

DIRETTORE SANITARIO – Dr.Luciano BERNINI
(Nominato con Deliberazione del Direttore Generale n.344 del 09.06.2021)

Atto firmato digitalmente, sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa e conservato a norma di legge.

OGGETTO: DELIBERAZIONE N° 139 DEL 16/03/2023 ``CARTA DEI SERVIZI AZIENDALE -REVISIONE ANNO 2023`` - CORREZIONE MERO ERRORE MATERIALE

IL DIRETTORE GENERALE

VISTO il D.Lgs. n.502/1992 e s.m.i.;
LETTA E VALUTATA la proposta allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale con la quale si propone l'adozione dell'atto deliberativo di cui in oggetto;
PRESO ATTO che il soggetto proponente ed il responsabile del procedimento attestano la legittimità e la regolarità formale e sostanziale della citata proposta;
RITENUTO di condividere la sopra richiamata proposta, recependola integralmente, nei termini e per le motivazioni in essa indicate
ACQUISITO il parere favorevole del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo, ciascuno per quanto di competenza

D E L I B E R A

- di approvare il testo modificato della revisione per l'anno 2023 della Carta dei Servizi Aziendale, di cui alla deliberazione n. 139 del 16/03/2023, come da testo allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- di approvare lo schema generale "Indice della Carta dei Servizi online" di cui si allega copia alla delibera (allegato N. 2), contenente i link di accesso alla consultazione dei contenuti specifici suddivisi in sezioni (sez.I presentazione dell'Azienda Ospedaliera, sez. II prestazioni-servizi-accesso, sez. III standard ed impegni, sez. IV garanzie-tutela-verifica degli adempimenti assunti,);
- di confermare per l'anno 2023, gli obiettivi e gli indicatori di qualità dei servizi definiti e approvati nel 2022, di cui al prospetto allegato (allegato N.1) al presente atto quale parte integrante e sostanziale, ferme restando eventuali integrazioni e/o ampliamenti che si renderanno necessari in corso d'anno;
- di dare atto che, i risultati derivati dal monitoraggio qualitativo dei servizi, realizzato sulla base di specifici indicatori, sarà oggetto di pubblicità a favore dei soggetti coinvolti e interessati, sia interni che esterni all'Azienda;
- di dare atto che, dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri per questa Azienda;
- di notificare il presente provvedimento ai Direttori/Responsabili di Struttura;

- di dare atto che, il presente provvedimento verrà pubblicato sul sito internet aziendale – sezione: “Amministrazione Trasparente”;
- di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, come previsto dall’art. 28 comma 2 della L.R. n° 10 del 24.1.1995, sussistendo le condizioni di cui all’art. 134 del d. lgs. n° 267 del 18.8.2000, al fine di consentire la puntuale consultazione del documento.

IL DIRETTORE GENERALE

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO IL DIRETTORE SANITARIO

PROPOSTA N. 170 DEL 21/03/2023

OGGETTO: DELIBERAZIONE N° 139 DEL 16/03/2023 “CARTA DEI SERVIZI AZIENDALE – REVISIONE ANNO 2023” – CORREZIONE MERO ERRORE MATERIALE

Struttura proponente: Infrastruttura Ricerca, Formazione e Innovazione

VISTO il D. Lgs. 165/2001 e s. m. i.;
VISTO il vigente Atto aziendale;
VISTO il regolamento vigente che disciplina le competenze per l’adozione degli atti amministrativi

RICHIAMATI:

- l’art. 32 della Costituzione, che tutela la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività;
- gli artt. 10 – 14 del D.Lgs. 502/1992 s.m.i., che dettano principi generali in tema di controllo di qualità e tutela dei diritti dei cittadini in materia sanitaria;
- il D.L. n. 163/1995, così come convertito nella L. 273/1995 e relativi allegati, che definisce l’obbligatorietà dell’adozione della Carta dei Servizi;
- il D.P.C.M. del 19.05.1995, nonché le Linee Guida ministeriali n. 2 del 1995, per la parte specifica al settore sanitario, che definiscono lo schema ed il contenuto di massima delle Carte dei Servizi Sanitari;
- il D.Lgs. 286/1999 s.m.i., che detta le disposizioni di principio in merito al riordino dei sistemi di controllo interno e qualità dei servizi, applicabile quale norma di riferimento generale per le Pubbliche Amministrazioni;
- la nota della Regione Piemonte del 27.10.2008 recante: “l’Aggiornamento della Carta dei Servizi pubblici sanitari”;
- il D.Lgs. 33 del 14.03.2013, attestante il “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

CONSIDERATO che la Carta dei Servizi Aziendale:

- rappresenta uno strumento di comunicazione efficace e di conoscenza e trasparenza a disposizione dei cittadini, con particolare riferimento alle funzioni di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione
- ha come intento quello di sostenere i cittadini nei loro bisogni di salute, con l’obiettivo di facilitare l’approccio corretto e semplificato ai servizi offerti, affermando la centralità del Cittadino nel Sistema Sanitario;
- è per sua natura dinamica e pertanto, il documento si integra con il nuovo sito aziendale,

progettato e realizzato dal CSI Piemonte, la cui l'attenzione primaria è rivolta proprio all'accessibilità e alla fruibilità dei contenuti da parte dell'utente oltre alla circolarità delle informazioni, indispensabile per navigare in una realtà complessa come quella ospedaliera;

DATO ATTO che, l'Azienda Ospedaliera è fortemente impegnata a garantire elevati standard di qualità relativamente alle attività, ai servizi erogati ed all'umanizzazione delle cure, monitorando costantemente la realizzazione di tali obiettivi attraverso specifici indicatori, come espressamente previsto nella sezione III del documento, "indicatori della Carta dei Servizi";

RILEVATO che:

- la revisione e l'aggiornamento delle informazioni sul nuovo sito aziendale afferisce principalmente all'Ufficio Comunicazione che procede nel suo percorso di alfabetizzazione informativa e sanitaria, al fine di instaurare un dialogo diretto e tra l'Azienda stessa ed i cittadini;
- gli standard che le strutture hanno individuato all'interno di specifici indicatori di qualità, riconducibili alle aree inerenti gli aspetti relazionali, informativi, organizzativi e strutturali, costituiscono nei confronti dei cittadini un impegno che deve essere rispettato;
- il rispetto degli standard della Carta dei servizi rappresenta un elemento di rilevanza strategica ed è oggetto di verifica annuale da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico unitamente ai settori di competenza;
- nell'ottica della trasparenza le risultanze della suddetta verifica, oggetto di pubblicità a favore dei soggetti coinvolti e interessati sia interni che esterni all'Azienda, consultabili online sul sito aziendale unitamente ai reclami presentati dall'utenza, rappresentano un primario strumento per una approfondita analisi delle criticità e per l'attuazione di efficaci azioni di miglioramento;
- oltre alla modalità online, la possibilità per l'utenza di fruire della Carta dei Servizi in forma cartacea è comunque garantita attraverso la scomposizione del documento in diversi opuscoli e guide, la cui diffusione viene differenziata a seconda della tipologia degli ambiti di interesse del richiedente;
- per facilitare quanto più possibile la diffusione della Carta dei servizi, le singole sezioni, su richiesta dell'utenza interessata, saranno stampabili presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

RITENUTO di dover procedere ad una revisione della Carta dei Servizi per l'anno 2023, al fine di migliorare il rapporto con i cittadini attraverso una facilitazione dell'informativa all'accesso ai servizi e l'attivazione di forme di collaborazione e di consultazione con gli stessi;

VERIFICATO che, per mero errore materiale, alcuni collegamenti ipertestuali riconducevano ad indirizzi errati;

CONSIDERATO che, si è provveduto alla correzione del predetto errore;

RITENUTO pertanto di poter approvare tale modifica;

DATO ATTO, per quanto di competenza, della legittimità e della regolarità formale e sostanziale della presente proposta

PROPONE

- di approvare, per le motivazioni in premessa esposte, il testo modificato della revisione della Carta dei Servizi Aziendale per l'anno 2023, di cui alla deliberazione n. 139 del 16/03/2023;
- di approvare lo schema generale: "Indice della Carta dei Servizi online" di cui si allega copia alla delibera (allegato N. 2), contenente i link di accesso alla consultazione dei contenuti specifici suddivisi in sezioni (sez. I presentazione dell'Azienda Ospedaliera, sez. II prestazioni-servizi-accesso, sez. III standard ed impegni, sez. IV garanzie-tutela-verifica degli adempimenti assunti,);
- di confermare per l'anno 2023, gli obiettivi e gli indicatori di qualità dei servizi definiti e approvati nel 2022, di cui al prospetto allegato (allegato N.1) al presente atto quale parte integrante e sostanziale, ferme restando eventuali integrazioni e/o ampliamenti che si renderanno necessari in corso d'anno;
- di dare atto che, i risultati derivati dal monitoraggio qualitativo dei servizi, realizzato sulla base di specifici indicatori, sarà oggetto di pubblicità a favore dei soggetti coinvolti e interessati, sia interni che esterni all'Azienda;
- di dare atto che, dall'adozione del presente provvedimento non derivano oneri per questa Azienda;
- di notificare il presente provvedimento ai Direttori/Responsabili di Struttura;
- di dare atto che, il presente provvedimento verrà pubblicato sul sito internet aziendale – sezione: "Amministrazione Trasparente";
- di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, come previsto dall'art. 28 comma 2 della L.R. n° 10 del 24.1.1995, sussistendo le condizioni di cui all'art. 134 del d. lgs. n° 267 del 18.8.2000, al fine di consentire la puntuale consultazione del documento.

ALLEGATO N. 1

STANDARD ED IMPEGNI

Dimensione della qualità	Elenco dei servizi	Indicatore	Standard
Umanizzazione	Garantire le cure necessarie per il contenimento della sofferenza	Presenza di personale e strutture in grado di garantire una qualità di vita consona alla dignità della persona (es. non accanimento terapeutico, terapia del dolore)	Presenza procedure per accedere a terapie palliative, terapia del dolore.
	Garantire la mediazione culturale e linguistica per le persone straniere	Disponibilità di mediatori linguistico culturali	Presenza mediatore linguistico culturale in caso di necessità
	Presenza continua di un familiare accanto al bambino ricoverato, mettendo a disposizione arredo idoneo al riposo	Disponibilità di arredo idoneo al riposo dei familiari	Presenza per ogni posto letto di un arredo idoneo al riposo per i familiari dei bambini ricoverati
	Garantire l'esistenza di un protocollo per la continuità assistenziale che prevede il coinvolgimento dei servizi territoriali	Esistenza di protocolli di continuità assistenziale che prevendano il coinvolgimento dei servizi territoriali	Adozione di procedure per le dimissioni difficili nel 100% dei casi conformi
	Garantire la possibilità, per chi segue una dieta libera, di scegliere tra due o più menù	n° reparti in cui è possibile la prenotazione/n° totale reparti di ricovero	100%
	Garantire postazioni di ricovero dotate di comfort sufficienti	Presenza di: comodini, sedia, punto luce, campanello	100%
Informazione e accoglienza	Riconoscibilità del personale che svolge	L'operatore in front office a cui l'utente si rivolge deve	100% del personale in front-office con cartellino

Dimensione della qualità	Elenco dei servizi	Indicatore	Standard
	servizio al pubblico	essere dotato di cartellino identificativo	di riconoscimento
	Disponibilità di informazioni sulle attività svolte all'interno dell'Azienda.	Presenza della Carta dei Servizi e di altri documenti informativi	Aggiornamento annuale della Carta dei servizi. Pubblicazione sul sito Internet aziendale
	Garantire una comprensibile informazione per le pratiche sanitarie e una corretta acquisizione del consenso informato	Esistenza di una procedura relativa al consenso informato del paziente	Consegna della modulistica al 100% dei pazienti con le modalità previste dalla procedura
Facilità di accesso	Disponibilità di informazioni sui tempi di attesa	Tempi di attesa disponibili su sito web aziendale	Aggiornamento mensile dei tempi di attesa disponibili sul sito aziendale
	Segnaletica di orientamento dell'utenza ai servizi/strutture aziendali	Chiare e aggiornate indicazioni di percorso per raggiungere la struttura erogatrice	Revisione della cartellonistica e relativi aggiornamenti in base agli aggiornamenti
tempi di attesa	Tempi di consegna della copia cartella clinica	N° giorni entro i quali viene consegnata la cartella clinica	30 gg

Dimensione della qualità	Elenco dei servizi	Indicatore	Standard
		al paziente dal giorno della richiesta	
Tutela e partecipazione	Attivazione della Commissione Mista Conciliativa per la gestione dei reclami	Presenza del Regolamento di pubblica tutela	Applicazione del Regolamento di Pubblica tutela nei casi previsti
	Rilevazione della customer satisfaction	Effettuazione di periodiche e sistematiche indagini di rilevazione della soddisfazione dei clienti	Presenza di report annuale con i risultati
	Risposta scritta dell'azienda a reclami dell'utenza	Tempo di risposta dell'azienda al reclamo	La risposta è garantita entro 30 giorni salvo casi che presentano caratteristiche di complessità
	Relazione annuale URP	Presenza relazione	

/DIRIGENTE RESPONSABILE SC **Infrastruttura Ricerca Formazione ed Innovazione**.
Dacquino Mariateresa

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO
Porro Fiammetta

Allegato 2

CARTA dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di conoscenza e trasparenza a disposizione dei cittadini. Attraverso questo documento che si integra con il sito aziendale, l'Azienda Ospedaliera di Alessandria afferma la centralità del cittadino nel Sistema sanitario.

La Carta dei Servizi regola il rapporto fra l'Azienda e i cittadini utenti: vengono, infatti, presentati i servizi e i principi aziendali e viene ribadito l'impegno a rispettare determinati standard qualitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di erogazione e somministrazione dei servizi.

Questa versione della Carta dei Servizi è stata pensata come una vera e propria guida con le informazioni utili che possano orientare il cittadino/assistito tra i presidi e i servizi aziendali: contiene i riferimenti delle strutture, oltre che i servizi accessori che l'Azienda ha attivato, anche in collaborazione con il territorio, per andare incontro alle esigenze dei propri utenti e pazienti, che l'Azienda pone al centro delle proprie scelte.

I capitoli della Carta dei servizi, per chiunque sia interessato, sono stampabili. Rivolgersi agli Operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Indice - Introduzione

SEZIONE I – PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1. Presentazione, mission, valori di riferimento
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/mission

2. L 'Ospedale in cifre
   www.ospedale.al.it/it/comunicazione/notizie/conferenza-aziendale-partecipazione-presentato-bilancio-sociale

3. Come raggiungerci e mappa dell'Ospedale
   www.ospedale.al.it/it/presidi

4. Organizzazione
   www.ospedale.al.it/it/azienda-ospedaliera/ospedaleaz

SEZIONE II- PRESTAZIONI SERVIZI ACCESSO

1. Dipartimenti e Strutture
   www.ospedale.al.it/it/presidi

2. In caso di ricovero
   www.ospedale.al.it/it/servizio/ricovero

3. Prenotazioni: modalità e servizi di supporto
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/prenotare-una-visita

4. Pagare il ticket - esenzioni
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/pagare-ticket

5. Emergenza - Pronto soccorso
   www.ospedale.al.it/it/servizio/accesso-al-pronto-soccorso

6. Cittadini stranieri
   www.ospedale.al.it/it/servizio/servizi-per-gli-stranieri

7. Documentazione sanitaria: come richiedere la cartella clinica
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/ritirare-cartella-clinica

8. Attività in Libera professione
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/prenotare-una-prestazione-libera-professione

SEZIONE III – STANDARD ED IMPEGNI

1. Standard e impegni
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/standard-impegni

2. Rendicontazione indicatori (2022)
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/monitoraggio-qualita-percepita-servizi

SEZIONE IV – GARANZIE, TUTELA, VERIFICA DEGLI ADEMPIMENTI ASSUNTI

1. Diritti e doveri del cittadino utente
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/ufficio-relazioni-pubblico

2. URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/ufficio-relazioni-pubblico

3. Gli organismi di partecipazione e tutela dei cittadini: commissione mista conciliativa
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/ufficio-relazioni-pubblico

4. L’Azienda ed il mondo del volontariato
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/associazioni-volontariato

5. Piano di verifica dell’applicazione della Carta dei servizi
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/carta-servizi

INFORMAZIONI GENERALE

1. Logistica e mezzi di trasporto
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/contatti

2. I primi punti d’informazione- numeri utili
   www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/numeri-utili

STANDARD ED IMPEGNI

Dimensione della qualità	Elenco dei servizi	Indicatore	Standard
Umanizzazione	Garantire le cure necessarie per il contenimento della sofferenza	Presenza di personale e strutture in grado di garantire una qualità di vita consona alla dignità della personale (es. non accanimento terapeutico, terapia del dolore)	Presenza procedure per accedere a terapie palliative, terapia del dolore.
	Garantire la mediazione culturale e linguistica per le persone straniere	Disponibilità di mediatori linguistico culturali	Presenza mediatore linguistico culturale in caso di necessità
	Presenza continua di un familiare accanto al bambino ricoverato, mettendo a disposizione arredo idoneo al riposo	Disponibilità di arredo idoneo al riposo dei familiari	Presenza per ogni posto letto di un arredo idoneo al riposo per i familiari dei bambini ricoverati
	Garantire l'esistenza di un protocollo per la continuità assistenziale che prevede il coinvolgimento dei servizi territoriali	Esistenza di protocolli di continuità assistenziale che prevendano il coinvolgimento dei servizi territoriali	Adozione di procedure per le dimissioni difficili nel 100% dei casi conformi
	Garantire la possibilità, per chi segue una dieta libera, di scegliere tra due o più menù	n° reparti in cui è possibile la prenotazione/n° totale reparti di ricovero	100%
	Garantire postazioni di ricovero dotate di comfort sufficienti	Presenza di: comodini, sedia, punto luce, campanello	100%
Informazione e accoglienza	Riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	L'operatore in front office a cui l'utente si rivolge deve essere dotato di cartellino identificativo	100% del personale in front-office con cartellino di riconoscimento
	Disponibilità di informazioni sulle attività svolte all'interno dell'Azienda.	Presenza della Carta dei Servizi e di altri documenti informativi	Aggiornamento annuale della Carta dei servizi. Pubblicazione sul sito Internet aziendale

Dimensione della qualità	Elenco dei servizi	Indicatore	Standard
	Garantire una comprensibile informazione per le pratiche sanitarie e una corretta acquisizione del consenso informato	Esistenza di una procedura relativa al consenso informato del paziente	Consegna della modulistica al 100% dei pazienti con le modalità previste dalla procedura
Facilità di accesso	Disponibilità di informazioni sui tempi di attesa	Tempi di attesa disponibili su sito web aziendale	Aggiornamento mensile dei tempi di attesa disponibili sul sito aziendale
	Segnaletica di orientamento dell'utenza ai servizi/strutture aziendali	Chiare e aggiornate indicazioni di percorso per raggiungere la struttura erogatrice	Revisione della cartellonistica e relativi aggiornamenti in base agli aggiornamenti
tempi di attesa	Tempi di consegna della copia cartella clinica	N° giorni entro i quali viene consegnata la cartella clinica al paziente dal giorno della richiesta	30 gg
Tutela e partecipazione	Attivazione della Commissione Mista Conciliativa per la gestione dei reclami	Presenza del Regolamento di pubblica tutela	Applicazione del Regolamento di Pubblica tutela nei casi previsti
	Rilevazione della customer satisfaction	Effettuazione di periodiche e sistematiche indagini di rilevazione della soddisfazione dei clienti	Presenza di report annuale con i risultati
	Risposta scritta dell'azienda a reclami dell'utenza	Tempo di risposta dell'azienda al reclamo	La risposta è garantita entro 30 giorni salvo casi che presentano caratteristiche di complessità
	Relazione annuale URP	Presenza relazione	

Deliberazione del DIRETTORE GENERALE n. **183** del **12/04/2023** ((ai sensi D.G.R. n. 19-3301 del 28.5.2021)

Oggetto DELIBERAZIONE N° 139 DEL 16/03/2023 ``CARTA DEI SERVIZI AZIENDALE -REVISIONE ANNO 2023`` - CORREZIONE MERO ERRORE MATERIALE

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio on-line dell'Azienda Ospedaliera "SS. Antonio e Biagio e C. Arrigo" per 15 giorni consecutivi a decorrere dal 12/04/2023

Esecutiva dal: 12/04/2023

Questo atto è stato firmato digitalmente da:

Porro Fiammetta - Responsabile del procedimento Infrastruttura Ricerca Formazione ed Innovazione
Dacquino Mariateresa - Delegato Infrastruttura Ricerca Formazione ed Innovazione
Bernini Luciano - Direttore Sanitario
Corona Massimo - Direttore Amministrativo
Alpe Valter - Il Direttore Generale
Mauro Stefania - Incaricato alla pubblicazione Delibere

Redatto da Porro Fiammetta