

COME FARE PER



Inquadra il QR Code e dalla Home Page del sito dell'AOU AL clicca su "Come fare per": nel menu a tendina troverai tutte le informazioni relative alle visite e al ricovero, alla vita in Azienda e all'accoglienza

TI SERVONO MAGGIORI INFORMAZIONI? CONTATTA L'URP

- di persona presso l'ufficio collocato nell'atrio di Via Venezia 16 al piano terra, negli orari di apertura al pubblico, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00
- telefonicamente dal lunedì al venerdì (dalle ore 9.00 alle ore 16.00) ai numeri 0131-206648 / 0131-206828
- tramite mail: urp@ospedale.al.it



CARTA DEI SERVIZI AOU AL



Gentile utente, in questa brochure sono raccolte informazioni utili per orientarsi all'interno dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Alessandria: una guida ai presidi, alle strutture e ai servizi offerti, compresi quelli attivati in collaborazione con il territorio, per rispondere al meglio alle esigenze di pazienti e cittadini.

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'AOU AL è uno strumento fondamentale di comunicazione che mira a rendere più accessibile e comprensibile l'organizzazione dell'Azienda. Attraverso questo documento, integrato con il sito aziendale, viene affermata la centralità del cittadino nel Sistema Sanitario.

Il principale obiettivo della Carta dei Servizi è regolare il rapporto tra l'Azienda e i cittadini utenti. Essa presenta i servizi offerti e i principi aziendali, sottolineando l'impegno a rispettare standard qualitativi elevati. Questo impegno è volto a monitorare e migliorare le modalità di erogazione e somministrazione dei servizi, assicurando che siano efficaci e adatti alle esigenze degli utenti.

Per facilitare l'accesso alle informazioni di interesse per il cittadino, viene utilizzato lo strumento del QR Code: questo permetterà agli utenti di visualizzare rapidamente e facilmente le informazioni pertinenti, migliorando l'interazione con i servizi offerti. Per chi lo desidera, è in ogni caso possibile chiedere al personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di stampare alcune sezioni del sito e della Carta stessa.

L'ospedale dalla A alla Z

SCOPRI I REPARTI →



Inquadra il QR Code e visualizza sul sito dell'AOU AL tutti i reparti in ordine alfabetico: all'interno di ogni pagina troverai la scheda dedicata con le patologie trattate, l'attività didattica e di ricerca, le aree di eccellenza e le informazioni di accesso al reparto e agli eventuali ambulatori

STANDARD E IMPEGNI

Gli standard dichiarati all'interno della Carta dei Servizi costituiscono, nei confronti dei cittadini, un impegno che deve essere rispettato.

È compito di ciascuna struttura monitorare al proprio interno che l'attività sia coerente con quanto si è impegnata a garantire agli utenti, promuovendo la consapevolezza e la cooperazione di ciascun operatore.

La Direzione aziendale, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, predispone il piano di verifica della qualità percepita, all'interno del quale la verifica del rispetto degli standard della Carta dei Servizi occupa una posizione centrale.

Questi standard non sono solo linee guida, ma veri e propri impegni che ogni struttura ha individuato all'interno di fattori di qualità riconducibili alle aree inerenti gli aspetti relazionali, informativi, organizzativi e strutturali ed è tenuta a rispettare.

Il monitoraggio di tali standard è poi essenziale per garantire che le promesse fatte agli utenti siano mantenute. Il monitoraggio fornisce infatti chiarezza agli utenti riguardo ai servizi offerti, identifica aree di miglioramento e garantisce che ogni operatore sia consapevole del proprio ruolo nell'assicurare la qualità del servizio.



Inquadra il QR Code e visualizza sul sito dell'AOU AL la tabella degli standard e degli impegni relativi a: umanizzazione, informazione e accoglienza, facilità di accesso e tempi di attesa, tutela partecipazione.