

 ASL Brindisi PugliaSalute	Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE
--	--	--

Istruzioni Operative per la redazione della “Carta dei Servizi” ASL Brindisi

REDAZIONE	Dott.ssa Francesca Caputo – Ufficio Accreditamento Istituzionale e Qualità Direzione Sanitaria Aziendale Dott. Giacomo Dachille – Dirigente Responsabile UOSD Struttura Informazione Comunicazione Istituzionale
------------------	---

STATO DELLE REVISIONI

Rev. N.	SEZIONI REVISIONATE	MOTIVAZIONE REVISIONE	DATA
Versione 0.0			01.09.2025

 ASL Brindisi PugliaSalute	Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE
--	--	---

Sommario

1. ACRONIMI E ABBREVIAZIONI	3
2. PREMESSA	4
3. SCOPO.....	4
4. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
5. LA CARTA DEI SERVIZI DI UN’AZIENDA SANITARIA.....	4
6.1 MATRICE DELLA RESPONSABILITÀ PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	7
7. STRUTTURA GENERALE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	8
7.1. SEZIONE I	8
7.2 SEZIONE II	9
7.3 SEZIONE III	10
7.4 SEZIONE IV	14
12. LISTA DI DISTRIBUZIONE.....	15
13. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	16
ALLEGATO 1.....	17
ALLEGATO 2.....	18

 <p>ASL Brindisi PugliaSalute</p>	<p>Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi</p>	<p>DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE</p>
--	---	---

1. ACRONIMI E ABBREVIAZIONI

ASL: Azienda Sanitaria Locale

CiVIT: Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche

CUP: Centro Unico di Prenotazione

DGR: Deliberazione di Giunta Regionale

D.Lgs.: Decreto Legislativo

DPCM: Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri

ES: esempio

G.U.: Gazzetta Ufficiale

L.R.: Legge Regionale

MMG: Medico di Medicina Generale

N.B.: nota bene

PLS: Pediatra di Libera Scelta

SICI: Struttura Informazione e Comunicazione Istituzionale

S.M.I.: successive modifiche e integrazioni

S.S.R.: Servizio Sanitario Regionale

SUPPL: Supplemento

UO: Unità Operativa

UOSD: Unità Operativa Semplice a Valenza Dipartimentale

 <p>ASL Brindisi PugliaSalute</p>	<p>Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi</p>	<p>DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE</p>
--	---	---

2. PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento fondamentale per garantire ai cittadini l'accesso a informazioni chiare e dettagliate sulla qualità dei servizi offerti da un'Amministrazione Pubblica, promuovendo la trasparenza e la partecipazione, ma si configura anche come strumento di gestione interna e coinvolgimento degli operatori sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La normativa nazionale di riferimento per la Carta dei Servizi comprende diversi atti che ne definiscono principi, obblighi e linee guida. Il punto di partenza è rappresentato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" che ha definito i principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici, stabilendo l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di adottare standard di qualità e quantità dei servizi offerti.

Il D.Lgs. 286/1999 ha, successivamente, regolamentato la redazione e l'adozione della Carta dei Servizi e, infine, l'art. 32 del D.Lgs. 33/2013 e s.m.i. ha stabilito l'obbligo per le Pubbliche Amministrazioni di pubblicare la Carta dei Servizi o un documento equivalente che ne specifichi gli standard di qualità.

Per quanto attiene i servizi sanitari, con DPCM del 19 maggio 1995, è stato approvato lo "*Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari*" e nella G.U. n. 203 del 31 agosto 1995, Suppl. ordinario, sono state pubblicate le Linee Guida del Ministero della Sanità "*Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale*".

La Carta dei Servizi è, altresì, un presupposto fondamentale nel percorso di qualificazione dei servizi sanitari ai fini della concessione dell'Accreditamento Istituzionale; infatti, nelle Intese Stato-Regioni del 20.12.2012 e del 19.02.2015, tra i criteri di Accreditamento e, nello specifico al Criterio 2 "Prestazioni e Servizi" è presente uno specifico requisito "*Tipologia di prestazioni e di servizi erogati*" che può essere soddisfatto da due evidenze:

- presenza nella struttura sanitaria di una Carta dei Servizi;
- periodica rivalutazione da parte della Direzione della struttura della Carta dei Servizi.

Pertanto, in coerenza con le disposizioni normative, le strutture sanitarie devono dotarsi di una propria Carta dei Servizi.

3. SCOPO

Il presente documento ha lo scopo di illustrare tutte le fasi necessarie alla definizione, per ciascuna struttura della Asl Brindisi, della Carta dei Servizi, secondo le indicazioni normative vigenti.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le istruzioni operative sulla redazione della Carta dei Servizi si applicano a tutte le strutture della Asl Brindisi.

5. LA CARTA DEI SERVIZI DI UN'AZIENDA SANITARIA

La Carta dei Servizi è uno strumento adottato dalle Aziende Sanitarie per far conoscere le attività

 <p>ASL Brindisi PugliaSalute</p>	<p>Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi</p>	<p>DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE</p>
--	---	---

offerte ed i livelli di qualità garantiti all'utente, in particolare per gli aspetti che riguardano il miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione e la tutela dei diritti.

La Carta dei Servizi rappresenta un vero e proprio "*patto*" con il cittadino, in quanto prevede:

- il raggiungimento di obiettivi specifici;
- gli impegni assunti per il raggiungimento di detti obiettivi;
- gli standard di riferimento;
- le modalità per misurare i risultati e il livello di soddisfazione dell'utente.

L'Azienda Sanitaria, dunque, si impegna a migliorare il rapporto con i cittadini, garantendo l'informazione sui servizi, assicurando la tutela degli utenti in caso di disservizi, favorendo la presenza delle Associazioni di Tutela e Volontariato, verificando la qualità percepita dagli utenti nei confronti dei servizi sanitari.

La Carta dei Servizi può essere rappresentata da una serie di opuscoli o da un'unica guida, purchè sia maneggevole, di facile lettura, in grado di orientare bene il cittadino-utente e deve essere reperibile presso gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico, oltre che sul sito dell'Azienda Sanitaria.

La Carta dei Servizi può illustrare i servizi erogati dall'Azienda Sanitaria in toto oppure ciascuna articolazione aziendale può elaborare una propria Carta dei Servizi o ancora possono essere adottate Carte dei Servizi "tematiche", ossia per servizi sanitari specifici, per patologia, per categorie di utenti, ecc.

La Carta dei Servizi è da ritenersi un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, di miglioramento, di integrazione, ciò al fine non solo di adeguarsi all'evolversi delle situazioni, ma anche per la completa realizzazione degli obiettivi di miglioramento prefissati.

 <p>ASL Brindisi PugliaSalute</p>	<p>Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi</p>	<p>DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE</p>
--	---	---

6. LA CARTA DEI SERVIZI DELLE STRUTTURE DELLA ASL BRINDISI

Ciascuna Unità Operativa/Servizio elabora la propria Carta dei Servizi secondo le modalità descritte nei paragrafi successivi.

L'elaborato in bozza deve essere condiviso con il Direttore della Macrostruttura di afferenza e con il Direttore del Dipartimento ove nominato e, quindi, trasmesso alla UOSD Struttura Informazione e Comunicazione Istituzionale e all'Ufficio Accreditamento Istituzionale e Qualità (utilizzare **esclusivamente** il seguente indirizzo mail: direzionesanitaria@asl.brindisi.it) per le verifiche di competenza.

Completata la fase di verifica, l'Unità Operativa/Servizio trasmette la versione definitiva della propria Carta dei Servizi alla Direzione Strategica per l'approvazione e successiva divulgazione a tutte le articolazioni aziendali e ai soggetti esterni interessati (MMG, PLS, Ordini Professionali, Associazioni di Volontariato, ecc.).

N.B.: la trasmissione della Carta dei Servizi, validata dal Direttore di Macrostruttura e di Dipartimento, deve avvenire a mezzo nota protocollo agli indirizzi mail della Direzione Generale, Amministrativa e Sanitaria Aziendale.

A seguito dell'approvazione della Carta dei Servizi, la UOSD Struttura Informazione e Comunicazione Istituzionale provvede alla pubblicazione della stessa sul sito istituzionale aziendale e alla sua diffusione attraverso tutti i canali di comunicazione della Asl Brindisi.

Tenuto conto del richiamato carattere di dinamicità della Carta dei Servizi, la stessa deve essere **aggiornata annualmente**, secondo le modalità innanzi indicate, anche allo scopo di verificare il raggiungimento degli obiettivi contenuti nella Carta. A tal fine, ciascuna Unità Operativa deve individuare un referente di settore, incaricato di comunicare le informazioni e i successivi aggiornamenti agli uffici interessati (Ufficio Accreditamento Istituzionale e Qualità e UOSD Struttura Informazione e Comunicazione e Istituzionale). Nella fase di aggiornamento della Carta dei Servizi, si dovranno inserire informazioni in relazione ad eventuali attivazioni di nuovi servizi/attività.

Ciascuna Unità Operativa deve redigere, annualmente, una relazione di autovalutazione con la quale sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti e i livelli di soddisfazione degli utenti, da trasmettere alla Direzione Strategica e all'Ufficio Accreditamento Istituzionale e Qualità.

 <p>ASL Brindisi PugliaSalute</p>	<p>Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi</p>	<p>DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE</p>
--	---	---

7. STRUTTURA GENERALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Un fattore fondamentale della Carta dei Servizi è rappresentato dalla chiarezza e dalla tempestività dell'informazione da fornire agli utenti.

La Carta dei Servizi può essere articolata in quattro sezioni:

SEZIONE I: presentazione della struttura (unità operativa o servizio) e principi fondamentali

SEZIONE II: informazioni sui servizi forniti

SEZIONE III: standard di qualità, impegni e programmi

SEZIONE IV: meccanismi di tutela e verifica

7.1. SEZIONE I

In questa sezione, il soggetto erogatore "si presenta" al cittadino, dichiarando i propri fini istituzionali (mission). Tutti i modelli di Carta dei Servizi sanitari devono contenere i Principi Fondamentali stabiliti dalla Direttiva del 27.01.1994 che di seguito si elencano:

Eguaglianza dei diritti degli utenti nei rapporti con l'azienda e nell'accesso ai servizi, intesa come divieto di ogni discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità dei soggetti erogatori intesa come comportamento di tutti gli operatori nei confronti degli utenti ispirato al principio di obiettività, neutralità e rispetto.

Continuità del servizio erogato: la struttura si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti.

Diritto di scelta: riconoscimento fondamentale del diritto del cittadino/utente, tutelato in ogni momento del percorso all'interno della struttura sanitaria.

Partecipazione degli utenti: per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, il diritto d'accesso alle informazioni che riguardano l'utente, per garantire il diritto di formulare segnalazioni, suggerimenti per il miglioramento ed esprimere la propria valutazione circa la qualità del servizio ricevuto.

Efficienza ed efficacia del servizio: la struttura persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità,

 <p>ASL Brindisi PugliaSalute</p>	<p>Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi</p>	<p>DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE</p>
--	---	---

adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

7.2 SEZIONE II

In questa sezione della Carta, sono fornite con linguaggio chiaro e comprensibile da tutti i cittadini, informazioni di carattere generale sui servizi forniti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni, oltre che sull'organizzazione della struttura (staff, contatti mail e telefonici), in particolare occorre specificare:

- contenuto, in forma generale, del livello di assistenza garantito;
- tipologie di prestazioni erogate;
- servizi, strutture e modalità di accesso con indicazione della denominazione, ubicazione e contatti (mail e telefonici) delle strutture che erogano le prestazioni, precisando dove le stesse sono ubicate e come si raggiungono (scale, ascensori, ecc.);
- orari e giorni di attivazione di ciascun ambulatorio;
- modalità di prenotazione delle prestazioni, specificando quali avvengono mediante il sistema CUP (indicare tutte le modalità di accesso al CUP) e quali tramite agenda riservata;
- modalità di ritiro dei referti – compresa la possibilità di delega a terzi -, indicando tempistica, orari e giorni e luogo in cui è possibile effettuare il ritiro ovvero la possibilità di trasmissione telematica del referto;

Per quanto attiene la gestione delle **attività di ricovero**, le Unità Operative interessate, dovranno inserire le seguenti informazioni:

- tipologia di ricovero garantito (urgente, programmato, a ciclo diurno o Day-Hospital);
- modalità di accesso (es. presentazione della proposta di ricovero, impegnativa del medico di medicina Generale, ecc.) e gestione delle liste d'attesa;
- informazioni preventive sulle condizioni di ricovero (ora e luogo in cui il paziente deve presentarsi, documentazione da esibire, effetti personali richiesti e/o vietati);
- informazioni su orari di accesso dei visitatori, colloquio con il Direttore della U.O. o con il Medico in turno;
- informazioni su modalità di richiesta della documentazione sanitaria (cartella clinica, certificato di ricovero, ecc.) e sui tempi di rilascio.

In questa Sezione possono essere inserite informazioni relative ai cosiddetti “*Servizi Best Seller*”, ossia quei servizi o prestazioni maggiormente erogati dalla struttura.

Particolare evidenza deve essere data alle modalità di presa in carico dei pazienti nell'ambito dei PDTA (Percorsi Diagnostico-Terapeutici Assistenziali) attuati da ciascuna Unità Operativa. A tal riguardo, devono essere assicurate agli utenti alcune informazioni minime:

- servizi coinvolti nel percorso assistenziale con relativi indirizzi;
- modalità di accesso;

 <p>ASL Brindisi PugliaSalute</p>	<p>Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi</p>	<p>DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE</p>
--	---	---

- attività svolte e procedure previste;
- recapiti mail e telefonici.

7.3 SEZIONE III

Questa Sezione rappresenta l'elemento che differenzia una Carta dei Servizi da una Guida ai servizi, in quanto è la parte del documento che riguarda le politiche di partecipazione del cittadino alla definizione delle priorità, nonché la valutazione e la verifica dei fattori su cui intervenire e degli indicatori per la misurazione dei cambiamenti. In questa Sezione, infatti, è prevista l'assunzione diretta, da parte della struttura, di obiettivi, sia sotto forma di standard di qualità, sia in termini di impegni programmatici e richiede l'adozione di meccanismi di misurazione dei risultati per la verifica degli impegni assunti.

Gli standard della Carta dei Servizi costituiscono forme di garanzia all'utente in merito al servizio erogato.

Gli standard di qualità sono degli obiettivi di qualità e si distinguono in:

- **standard generali:** riferiti al complesso delle prestazioni rese e verificabili in occasione delle riunioni periodiche che l'Unità Operativa/ Servizio organizza nell'ambito del proprio Piano di Monitoraggio delle attività;

- **standard specifici:** riferiti alle prestazioni rese al singolo cittadino e quindi verificabili direttamente dal cittadino stesso (indagini di customer satisfaction).

La rilevazione dei dati serve a verificare il rispetto degli impegni assunti, ma soprattutto a individuare azioni di miglioramento del livello del servizio. Pertanto, ciascuna Unità Operativa/ Servizio deve identificare i soggetti che assicurino la regolarità e la continuità di rilevazione degli indicatori.

Ciascuna Unità Operativa, partendo dall'analisi delle esigenze della propria utenza specifica, dovrà individuare i propri indicatori (*variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno*) di qualità e fissare i propri standard (*valore atteso per un certo indicatore*) di qualità che devono riguardare l'intera esperienza del cittadino che viene a contatto con la struttura e devono riguardare tutti i fattori percepibili dall'utente. Ne consegue che la qualità "tecnica" della prestazione non è oggetto di valutazione all'interno della Carta dei Servizi.

Per individuare indicatori e standard, è necessario, preliminarmente, individuare i fattori di qualità del servizio, ossia gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente. Si riporta, di seguito, quanto suggerito nel DPCM 19.05.1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari":

1. **analizzare l'esperienza dell'utente:** analizzare tutti i momenti del percorso del paziente, della sua permanenza nella struttura o del suo contatto con gli erogatori del servizio.

ESEMPIO 1

ESPERIENZA DEL PAZIENTE DURANTE IL RICOVERO OSPEDALIERO

Intervento in emergenza

 <p>ASL Brindisi PugliaSalute</p>	<p>Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi</p>	<p>DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE</p>
--	---	---

Visita in Pronto Soccorso
 Richiesta di ricovero
 Ingresso in reparto per il ricovero
 Degenza
 Distribuzione del vitto
 Utilizzo dei servizi igienici
 Acquisto di riviste, bevande, ecc.
 Visite mediche, consulenze, accertamenti
 Trattamenti terapeutici
 Visite dei familiari
 Assistenza alla persona
 Decesso in ospedale
 Relazioni con il personale di reparto
 Dimissione
 Consegna cartella clinica
 Compilazione questionari di soddisfazione
 Compilazione scheda reclami

ESEMPIO 2

ESPERIENZA DEL PAZIENTE DURANTE ACCESSO AMBULATORIALE

Prenotazione della prestazione
 Pagamento del ticket
 Accesso alla struttura
 Attesa
 Visita specialistica
 Esami strumentali e di laboratorio
 Uso dei servizi igienici
 Presenza di accompagnatore
 Assistenza alla persona
 Relazioni con il personale
 Consegna documentazione sanitaria
 Ritiro e consegna referti
 Rimborsi o pagamenti aggiuntivi
 Rilevazione della soddisfazione
 Inoltro reclami

2. **individuare i fattori di qualità:** in tal caso, si deve fare riferimento ai principali aspetti di qualità del servizio percepita dagli utenti. Le dimensioni relative a questo ambito della qualità sono:

 <p>ASL Brindisi PugliaSalute</p>	<p>Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi</p>	<p>DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE</p>
--	---	---

- a. **aspetti legati al tempo:** velocità del servizio, brevità delle file di attesa, puntualità, rispetto di programmi prefissati e comunicati;
- b. **aspetti legati alla semplicità delle procedure:** possibilità (comodità) di poter inoltrare le richieste telefonicamente o per via telematica, facilità degli adempimenti amministrativi;
- c. **aspetti legati all'informazione:** comprensibilità, chiarezza e completezza di tutto ciò che riguarda il trattamento sanitario;
- d. **aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza:** segnaletica, accettazione, informazione generale sui servizi (orari e ubicazione, nomi dei responsabili, modalità di richiesta);
- e. **aspetti legati ai luoghi:** comfort e pulizia delle strutture, dei servizi, delle sale d'attesa;
- f. **aspetti legati alle relazioni sociali e umane:** umanizzazione del trattamento, capacità di rassicurazione, rispetto della dignità.

L'individuazione dei fattori di qualità deriva dall'intersezione tra i momenti dell'esperienza del paziente e le dimensioni generali della qualità del servizio innanzi specificati.

Ad es., nel caso del ricovero ospedaliero, rispetto all'esperienza dell'utente "distribuzione del vitto", le dimensioni della qualità da tenere in considerazione sono la tempestività, la puntualità, il comfort e la pulizia.

3. **strutturare i fattori di qualità:** la metodologia da applicare è quella proposta dal DPCM 19 maggio 1995 che individua detti fattori secondo uno schema "ad albero"; negli **Allegati 1 e 2** sono illustrati, rispettivamente, l'Albero della Qualità del Ricovero Ospedaliero e l'Albero della Qualità delle Prestazioni di Specialistica e Diagnostica.
4. **individuare gli indicatori di qualità:** gli indicatori possono essere di diversi tipi (di processo, di struttura, di esito). Gli indicatori di processo derivano da valutazioni effettuate in continuo sullo svolgimento delle attività; quelli di struttura derivano da rilevazioni periodiche sullo stato delle strutture fisiche e delle procedure; gli indicatori di esito che, nel caso della qualità del servizio assumono la forma di indicatori di soddisfazione degli utenti, derivano da valutazioni degli utenti raccolte con appositi strumenti.

N.B.: Si suggerisce, soprattutto nella fase di prima stesura della Carta dei Servizi di orientarsi nell'individuazione di pochi indicatori, rappresentativi delle reali priorità del servizio e delle iniziative di miglioramento.

5. fissare gli standard, verificare i risultati: gli standard possono essere generali (riferiti al complesso delle prestazioni rese) e specifici (riferiti alle singole prestazioni rese all'utente). Gli standard specifici possono essere fissati solo su indicatori di processo perché è necessario avere la rilevazione continua del fenomeno per poterla riferire alla singola prestazione resa all'utente.

Fondamentale è individuare dei valori di riferimento – standard, appunto – realistici e focalizzati sulle priorità del miglioramento del servizio.

 <p>ASL Brindisi PugliaSalute</p>	<p>Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi</p>	<p>DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE</p>
--	---	---

ESEMPIO 1

- STANDARD DI QUALITA' DEL RICOVERO OSPEDALIERO:

Tempo massimo/medio di attesa per ricovero programmato pari a giorni X (**strumento:** rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi d'attesa nei ricoveri programmati)

Giorni intercorrenti tra prenotazione del ricovero e ricovero effettivo (si possono suddividere per tipo di prestazione)

Tempo massimo di risposta al reclamo pari a X giorni (che deve comunque essere inferiore a 15 giorni). **Strumento:** rilevazione sistematica dei reclami e dei tempi di risposta.

- IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO DEL RICOVERO OSPEDALIERO:

Gli impegni e i programmi devono essere definiti in relazione alle priorità dell'Unità Operativa, sulla base dei fattori di qualità del ricovero ospedaliero individuati.

Si riportano alcuni esempi:

"L'unità Operativa X garantisce a tutti i pazienti ricoverati *completezza dell'informazione* sulla degenza...*riservatezza e rispetto della persona* durante l'esecuzione delle visite e di tutte le prestazioni sanitarie...*la personalizzazione dell'assistenza per casi particolari...*";

"L'Unità Operativa si impegna, entro, a *migliorare le condizioni di ricovero* attraverso le seguenti azioni: attivare procedure di accoglienza....definire procedure assistenziali...".

ESEMPIO 2

- STANDARD DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE:

Tempo massimo/medio di consegna dei referti di laboratorio o radiologici pari a giorni X (si può distinguere per tipologia di prestazione) **Strumento:** rilevazione a campione sui tempi di consegna dei referti.

Giorni intercorrenti tra la prestazione diagnostica e la consegna del referto.

- IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITA' DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE:

Gli impegni e i programmi devono essere definiti in relazione alle priorità dell'Unità Operativa/Servizio, sulla base dei fattori di qualità individuati.

Si riportano alcuni esempi:

"L'Unità Operativa/Servizio garantisce a tutti i pazienti che usufruiscono di prestazioni specialistiche e/o diagnostiche *diffusione e semplicità* dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione...*informazione chiara* su luogo, giorno e orario della visita...";

 <p>ASL Brindisi PugliaSalute</p>	<p>Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi</p>	<p>DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE</p>
--	---	---

“L’Unità Operativa si impegna, entro..., a migliorare il servizio relativo alle prestazioni specialistiche e diagnostiche attraverso le seguenti azioni: definire *procedure* amministrative di *semplificazione...avviare nuove attività...*”.

7.4 SEZIONE IV

Questa Sezione è interamente dedicata ai cittadini; deve contenere la Carta dei diritti e dei doveri degli utenti dei servizi sanitari e le indicazioni circa le Associazioni di Volontariato che operano/collaborano con l’Unità Operativa, se presenti. Nella Carta dei Servizi delle UU.OO. di Pediatria deve essere inserita la Carta dei diritti del bambino, qualora adottata.

In questa sezione, inoltre, sono indicate le modalità con le quali è assicurata la tutela del cittadino rispetto ai disservizi e le modalità di verifica degli impegni assunti nella Carta stessa.

In particolare, deve essere esplicitata la modalità con cui ciascun cittadino può presentare un reclamo e come lo stesso viene gestito.

Si riportano di seguito alcune informazioni utili a tal riguardo, fornite dalla UOSD Struttura Informazione Comunicazione Istituzionale:

Il cittadino può segnalare disservizi, violazioni o comportamenti lesivi dei propri diritti, anche con l’aiuto dei familiari, associazioni o organismi di tutela accreditati, attraverso le seguenti modalità:

- Compilando l’apposito modulo online disponibile al link <https://www.sanita.puglia.it/web/asl-brindisi>
- Scrivendo all’indirizzo e-mail: info@asl.brindisi.it
- Contattando il Numero Verde URP 800295691
- Utilizzando la pagina Facebook ufficiale “Asl Brindisi” (posta/messenger).

Il termine per la presentazione del reclamo è di 15 giorni dal momento in cui l’utente è venuto a conoscenza del fatto o del comportamento oggetto della segnalazione.

Chi può presentare reclamo:

- Cittadini utenti;
- Familiari o affini;
- Associazioni di volontariato o di tutela dei diritti;
- Rappresentanti legali degli utenti.

La segnalazione può riguardare tanto i servizi sanitari pubblici quanto quelli privati accreditati.

 ASL Brindisi PugliaSalute	Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi	DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE
--	--	--

12. LISTA DI DISTRIBUZIONE

Le Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi saranno distribuite a:

- Direzioni di Presidio
- Direzioni di Dipartimento
- Direzioni di Distretto
- Strutture di Staff

Il documento, una volta approvato sarà pubblicato sul sito istituzionale della Asl e notificato alle Macrostrutture di cui alla Lista di Distribuzione che cureranno la successiva diffusione a tutte le articolazioni aziendali.

 <p>ASL Brindisi PugliaSalute</p>	<p>Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi</p>	<p>DOCUMENTO ORGANIZZATIVO AZIENDALE</p>
--	---	---

13. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Decreto Legislativo n. 502 del 30 dicembre 1992 e s.m.i *“Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma 1 della L. 23 ottobre 1992, n. 421”*;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 *“Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari”*;
- Linee Guida del Ministero della Sanità n. 2/1995 (G.U. n. 203 del 31 agosto 1995 – Suppl ordinario) *“Attuazione della carta dei servizi nel sistema sanitario nazionale”*;
- Legge n. 273 del 11 luglio 1995 *“Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”*;
- Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999 *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”*;
- Decreto Legislativo n. 150 del 27 ottobre 2009 *“Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”*;
- Delibera CiVIT n. 3 del 05 gennaio 2012 *“Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”*;
- Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 *“Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* e s.m.i.;
- DGR Puglia n. 1403 del 04 luglio 2014 *“Approvazione Programma Operativo 2013-2015 predisposto ai sensi dell’art. 15, comma 20 del D.L. n. 95/2012 convertito, con modificazioni, in legge n. 135/2012”*;
- Legge n. 124 del 07 agosto 2015 *“Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche”*;
- DGR Puglia n. 301 del 22 marzo 2016 *“Programma Operativo 2013-2015 della Regione Puglia approvato con DGR n. 1403 del 4/7/2014 – Azione 8.2. Approvazione Linee Guida per la redazione della Carta dei Servizi delle Aziende ed Enti del S.S.R.”*

Fig. 4.1 - ALBERO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO: RICOVERO OSPEDALIERO

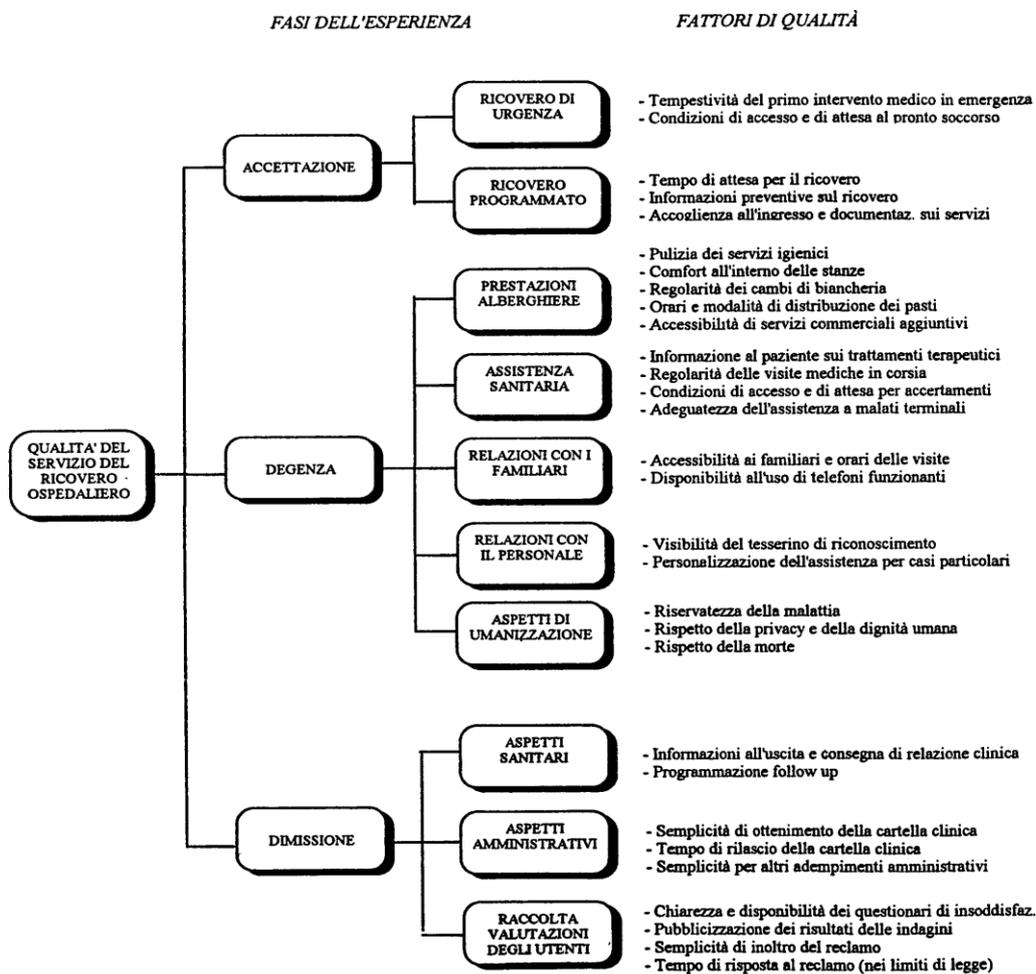
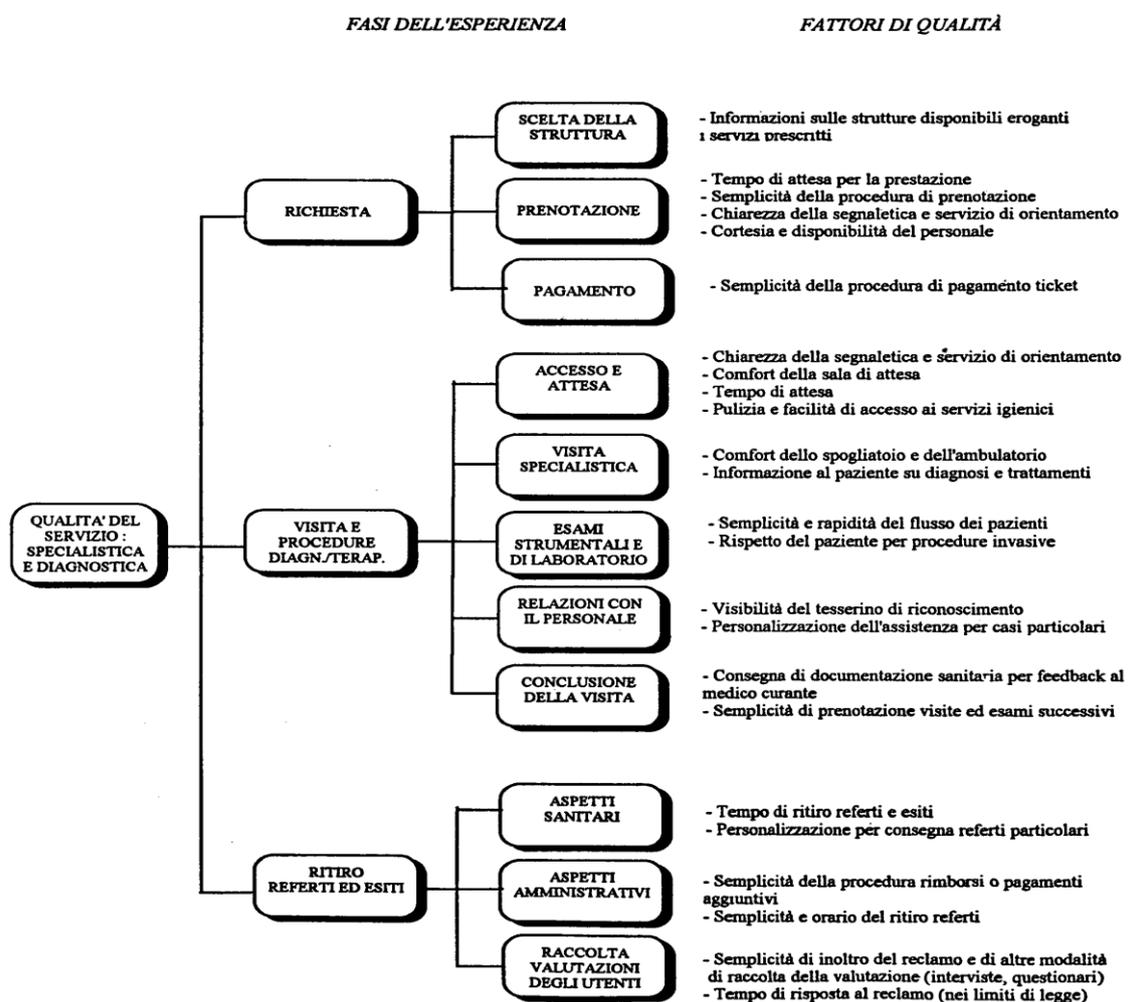


Fig. 4.2 - ALBERO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO: SPECIALISTICA E DIAGNOSTICA



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

Oggetto: Adozione del documento organizzativo aziendale “Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi” ASL BRINDISI.

Ufficio proponente: Accreditamento Istituzionale e Qualità

sull’argomento in oggetto, il Referente dell’Ufficio Accreditamento Istituzionale e Qualità, Dott.ssa Francesca Caputo, relaziona e propone quanto appresso.

PREMESSO CHE

- La Direttiva del Presidente del Consiglio di Ministri del 27.01.1994 “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*” ha introdotto la Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini;
- Il D.L. n. 163 del 12.05.1995 convertito nella L. n. 273 del 11.07.1995 “*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle P.A.*” ha disciplinato l’iter procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, definendo, altresì, l’obbligo di adozione, per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica carta dei servizi;
- il D.Lgs.286/1999 nel promuovere il miglioramento della qualità, ha puntualizzato la necessità del perseguimento, da parte delle Pubbliche Amministrazioni, della partecipazione dell’utenza nelle procedure di definizione degli standard di qualità dei servizi resi dalle medesime Pubbliche Amministrazioni;
- il D.Lgs. n. 33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 ha previsto, all’art. 32, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), l’obbligo per le Amministrazioni pubbliche di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

VISTI

- il DPCM del 19 Maggio 1995 “*Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari*”;
- le Linee Guida n. 2/95 del Ministero della Sanità “*Attuazione della Carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale*”, pubblicate nel Supplemento ordinario alla Gazzetta ufficiale n. 203 del 31.08.1995;
- la DGR n. 301 del 22 marzo 2016 “*Programma Operativo 2013-2015 della Regione Puglia approvato con D.G.R. n. 1403 del 4/7/2014 – Azione 8.2. Approvazione Linee Guida per la redazione della carta dei Servizi delle Aziende ed Enti del S.S.R.*”

CONSIDERATO CHE

- la Carta dei Servizi costituisce lo strumento principale per l’implementazione del miglioramento della qualità dei servizi pubblici (Delibera CIVIT n. 3/2012);
- la Asl Brindisi ha avviato un processo di riorganizzazione delle strutture aziendali orientato verso il miglioramento della qualità, al fine di perseguire gli obiettivi di efficacia, efficienza, sicurezza, appropriatezza, equità e partecipazione degli utenti, adottando, tra l’altro, il Piano

di Miglioramento della Qualità per l'Anno 2025 – Deliberazione n. 1046 del 16.04.2025 -;

- la Carta dei Servizi è un presupposto fondamentale nel percorso di qualificazione dei servizi sanitari ai fini dell'Accreditamento Istituzionale.

RITENUTO di dover fornire alle strutture della Asl Brindisi uno strumento operativo per la redazione della Carta dei Servizi, secondo le indicazioni della normativa vigente, al fine di favorire l'orientamento e migliorare la soddisfazione dello specifico bisogno di salute della popolazione.

TANTO PREMESSO si propone l'adozione dell'atto deliberativo concernente l'argomento indicato in oggetto, di cui il sottoscrittore, nell'ambito del proprio ruolo e per quanto di competenza:

- attesta che il procedimento istruttorio è stato espletato nel rispetto della vigente normativa comunitaria, nazionale e regionale e che il provvedimento proposto è conforme alle risultanze d'ufficio;
- dichiara di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ai sensi dell'art. 6 bis della Legge n. 241/1990, degli artt. 6, 7 e 13, co. 3, del D.P.R. n. 62/2013 e successive modificazioni ed integrazioni, tale da pregiudicare l'imparziale esercizio delle funzioni e compiti attribuiti, e di non trovarsi in alcuna situazione di incompatibilità ai sensi dell'art. 35 bis del D.Lgs. n. 165/2001.

Dirigente Medico Direzione Sanitaria
Aziendale – Ufficio Accreditamento
Istituzionale e Qualità

Dott.ssa Francesca Caputo

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Maurizio De Nuccio, nominato con Deliberazione della Giunta Regionale Pugliese n. 1237 del 10/08/2023, coadiuvato dal Direttore Amministrativo Avv. Loredana Carulli e dal Direttore Sanitario Dott. Vincenzo Gigantelli;

ESAMINATA e fatta propria la relazione istruttoria e la proposta del Dirigente istruttore, Dott.ssa Francesca Caputo

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario per quanto di rispettiva competenza;

DELIBERA

per i motivi espressi in narrativa da intendersi qui integralmente riportati e trascritti:

1. di adottare il documento "Istruzioni Operative per la redazione della Carta dei Servizi" ASL BRINDISI che si allega al presente provvedimento e ne costituisce parte integrante e sostanziale;
2. di trasmettere il presente atto deliberativo a tutte le articolazioni aziendali: Direzioni Mediche di Presidio Ospedaliero, Direzioni di Dipartimento, Direzioni di Distretto, Strutture di Staff;
3. di incaricare la UOSD Struttura Informazione e Comunicazione Istituzionale di provvedere alla pubblicazione del documento sul sito aziendale.

Il Direttore Amministrativo (Avv. Loredana Carulli)
Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 e s.m.i.

Il Direttore Sanitario (Dott. Vincenzo Gigantelli)
Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 e s.m.i.

Il Direttore Generale (Dott. Maurizio De Nuccio)
Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 e s.m.i.

Con la sottoscrizione della presente deliberazione i Direttori dichiarano di non versare in alcuna situazione di conflitto di interesse, anche potenziale, ai sensi dell'art. 6 bis della Legge n. 241/1990, degli artt. 6, 7 e 13, co. 3, del D.P.R. n. 62/2013 e successive modificazioni ed integrazioni, tale da pregiudicare l'imparziale esercizio delle funzioni e compiti attribuiti, e di non trovarsi in alcuna situazione di incompatibilità ai sensi dell'art. 35 bis del D.Lgs. n. 165/2001.