



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI  
**linee guida e regolamenti**

ANALISI DEI REQUISITI

213

## **7. LINEE GUIDA E REGOLAMENTI**

### **7.1 ANALISI DEI REQUISITI**



## ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

### REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI linee guida e regolamenti

#### ANALISI DEI REQUISITI

214

Questa sezione del D.A. 890/2002 comprende 12 requisiti identificati dalla sigla **SCSE.1.1A** che richiedono che vengano definiti:

- le modalità di gestione delle relazioni con gli utenti;
- Le modalità di gestione della carta dei servizi.

#### **7.1.1 Modalità di gestione delle relazioni con gli utenti**

La Direzione deve definire le modalità per dare informazioni agli utenti (requisito SCSE.1.1A.087<sup>a</sup>), identificando strumenti e materiali informativi (requisito SCSE.1.1A.088<sup>b</sup>) e definendo le modalità di gestione dei reclami (requisito SCSE.1.1A.098<sup>c</sup>). Devono inoltre essere effettuate indagini sulla qualità percepita (requisito SCSE.1.1A.095<sup>d</sup>).

La Direzione deve individuare un referente addetto ai rapporti con pubblico (requisito SCSE.1.1A.089<sup>e</sup>). In tale contesto di chiarezza e trasparenza del rapporto con l'utenza, la direzione deve assicurare che i soggetti che partecipano al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi (es.

---

<sup>a</sup>La direzione definisce le modalità per dare informazioni agli utenti

<sup>b</sup>Gli strumenti e il materiale informativo a disposizione dell'utenza specificano anche le procedure relative all'erogazione delle prestazioni (prenotazioni, tempi di attesa)

<sup>c</sup>E' 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

<sup>d</sup>Vengono effettuate periodicamente indagini sulla soddisfazione dell'utente

<sup>e</sup>E' 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

#### ANALISI DEI REQUISITI

215

tirocinio, specializzazione post-laurea) sono opportunamente identificabili (requisito SCSE.1.1A.090<sup>a</sup>).

#### 7.1.2 Modalità di gestione della carta dei servizi

La direzione dichiara i propri impegni nei confronti degli utenti, tramite la predisposizione della carta dei servizi (requisito SCSE.1.1A.091<sup>b</sup>), alla cui redazione devono partecipare i responsabili delle strutture organizzative e deve prevedere il coinvolgimento più ampio possibile del personale interno all'Azienda.

La carta dei servizi, che deve essere aggiornata annualmente (requisito SCSE.1.1A.093<sup>c</sup>), deve essere portata a conoscenza ai diversi soggetti interessati, sia interni che esterni all'azienda (requisito SCSE.1.1A.092<sup>d</sup>) ed attuata secondo una pianificazione prestabilita (requisito SCSE.1.1A.094<sup>e</sup>).

---

<sup>a</sup>I soggetti che partecipano al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi (es. tirocinio, specializzazione post-laurea) sono opportunamente identificabili

<sup>b</sup>La 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

<sup>c</sup>La carta dei servizi è aggiornata con periodicità almeno annuale

<sup>d</sup>La 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

<sup>e</sup>Esiste un programma di attuazione della carta dei servizi



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI  
**linee guida e regolamenti**

ANALISI DEI REQUISITI

**216**

La carta dei servizi rappresenta inoltre uno strumento di 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<sup>a</sup>).

---

<sup>a</sup>E' 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