



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

DOCUMENTAZIONE

227

7. LINEE GUIDA E REGOLAMENTI

7.4 DOCUMENTAZIONE



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

DOCUMENTAZIONE

228

I requisiti relativi alle linee guida e regolamenti richiedono che quanto definito sia formalizzato in una serie di documenti che forniscano l'evidenza oggettiva del soddisfacimento dei requisiti medesimi.

A tal fine il D.A. richiede la seguente documentazione:

TIPO DI DOCUMENTO	NUMERO
ATTO FORMALE	1
PROCEDURA	3
DOCUMENTO	1
PIANO	1
PROGRAMMA	1
RELAZIONE	1

e più dettagliatamente:

- 7.4.1** una **procedura** che definisca le modalità per dare informazioni agli utenti (requisito SCSE.1.1A.087^a);
- 7.4.2** materiale informativi (requisito SCSE.1.1A.088^b);
- 7.4.3** una **procedura** che definisca le modalità di gestione dei reclami (requisito SCSE.1.1A.098^c);

^aLa direzione definisce le modalità per dare informazioni agli utenti

^bGli strumenti e il materiale informativo a disposizione dell'utenza specificano anche le procedure relative all'erogazione delle prestazioni (prenotazioni, tempi di attesa)

^cE' 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



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

DOCUMENTAZIONE

229

- 7.4.4** un **questionario** valutazione della qualità percepita (requisito SCSE.1.1A.095^a);
- 7.4.5** un **atto formale** che identifica un referente addetto ai rapporti con pubblico (requisito SCSE.1.1A.089^b);
- 7.4.6** una **procedura** che definisca le modalità di riconoscimento di coloro che partecipano al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi (requisito SCSE.1.1A.090^c);
- 7.4.7** la **carta dei servizi** (requisito SCSE.1.1A.091^d);
- 7.4.8** un **documento** che dimostri il coinvolgimento dei responsabili delle strutture organizzative e del personale interno all'Azienda (requisito SCSE.1.1A.091^b);

^aVengono effettuate periodicamente indagini sulla soddisfazione dell'utente

^bE' individuato un referente addetto ai rapporti con il pubblico (informazioni e accettazione reclami, segnalazioni e suggerimenti, ecc.)

^cI soggetti che partecipano al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi (es. tirocinio, specializzazione post-laurea) sono opportunamente identificabili

^dLa 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



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

DOCUMENTAZIONE

230

- 7.4.9** un **piano di comunicazione** per la diffusione della carta dei servizi ai diversi soggetti interessati, sia interni che esterni all'azienda (requisito SCSE.1.1A.092^a);
- 7.4.10** un **programma di attuazione della carta dei servizi** (requisito SCSE.1.1A.094^b);
- 7.4.11** una **relazione annuale** di autovalutazione che espliciti i risultati conseguiti in rapporto agli impegni ed agli standard stabiliti e i livelli di soddisfazione degli utenti (requisito SCSE.1.1A.096^c).

^aLa 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

^bEsiste un programma di attuazione della carta dei servizi

^cE' 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