



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE

231

7. LINEE GUIDA E REGOLAMENTI

7.5 ELENCO DOCUMENTAZIONE



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE

232

ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE E MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Codice documento					titolo del documento	Documento aziendale	redatto da	approvato da	stato di attuazione	diffusione
AC	190903	00	SCSE.1.1A.087 ^a	01	<i>procedura modalità informazioni agli utenti</i>					
AC	190903	00	SCSE.1.1A.088 ^b	01	<i>materiale informativo</i>					
AC	190903	00	SCSE.1.1A.098 ^c	01	<i>procedura gestione dei reclami</i>					

^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

ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE

233

codice documento					titolo del documento	Documento aziendale	redatto da	approvato da	stato di attuazione	Diffusione
AC	190903	00	SCSE.1.1A.095 ^a	01	<i>questionario valutazione della qualità percepita</i>					
AC	190903	00	SCSE.1.1A.089 ^b	01	<i>atto formale che identifica un referente addetto ai rapporti con pubblico</i>					
AC	190903	00	SCSE.1.1A.090 ^c	01	<i>procedura le modalità di riconoscimento di coloro che partecipano al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi</i>					

^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



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE

234

codice documento					titolo del documento	Documento aziendale	redatto da	approvato da	stato di attuazione	Diffusione
AC	190903	00	SCSE.1.1A.091 ^a	02	<i>carta dei servizi</i>					
AC	190903	00	SCSE.1.1A.091 ^a	02	<i>documento che dimostri il coinvolgimento dei responsabili delle strutture organizzative e del personale interno all'Azienda</i>					
AC	190903	00	SCSE.1.1A.092 ^b	01	<i>piano di comunicazione per la diffusione della carta dei servizi</i>					

^aLa 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

^bLa 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



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

- I PARTE -

REQUISITI ORGANIZZATIVI GENERALI
linee guida e regolamenti

ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE

235

codice documento					titolo del documento	Documento aziendale	redatto da	approvato da	stato di attuazione	diffusione
AC	190903	00	SCSE.1.1A.094 ^a	01	<i>programma di attuazione della carta dei servizi</i>					
AC	190903	00	SCSE.1.1A.096 ^b	01	<i>relazione annuale di autovalutazione che espliciti i risultati conseguiti in rapporto agli impegni ed agli standard stabiliti e i livelli di soddisfazione degli utenti</i>					

^aEsiste un programma di attuazione della carta dei servizi

^bE' 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