

 <p>SISTEMA SANITARIO REGIONALE <b>ASL LATINA</b></p>  <p><b>REGIONE LAZIO</b></p>	<p>PROCEDURA</p> <p><b>PER L'AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI ASL LT</b></p>	<p><b>27/02/2025</b></p>
	<p><b>Rev 00</b></p>	

27/02/2025

**ASL LATINA**

COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO

 <p>SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL LATINA</p> <p>REGIONE LAZIO</p>	<b>PROCEDURA</b> <b>PER L'AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI</b> <b>SERVIZI ASL LT</b>	27/02/2025
		Rev 00

## SOMMARIO

1	Finalità e ambito	3
2	Responsabilità	3
3	Fasi della procedura	3
	3.1 Raccolta e verifica informazioni	3
	3.2. Redazione della nuova versione	5
	3.3 Approvazione e pubblicazione	5
	3.4 Monitoraggio	5
4	Documentazione e archiviazione	6

### MATRICE DELLA REDAZIONE E REVISIONE

Fasi	Responsabilità (nome/funzione)	Responsabilità (firma)	Data
Redazione	<i>Dr.ssa Assunta Lombardi</i> <i>(Responsabile UOSD Comunicazione)</i> <i>Dr.ssa Roberta De Grandis</i> <i>Dr.ssa Marialisa Coluzzi</i>		
Approvazione	<i>Dr.ssa Sabrina Cenciarelli</i> <i>Direttore Generale</i>		
Diffusione	<i>Dr.ssa Assunta Lombardi</i>		

	<b>PROCEDURA</b> <b>PER L'AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI</b> <b>SERVIZI ASL LT</b>	<b>27/02/2025</b>
		<b>Rev 00</b>

## 1. Finalità e Ambito di Applicazione

La Carta dei Servizi dell'ASL di Latina rappresenta uno strumento fondamentale di comunicazione tra l'Azienda Sanitaria e i cittadini-utenti. Essa fornisce informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di accesso alle cure e sugli standard di qualità garantiti, promuovendo trasparenza e partecipazione attiva da parte della comunità.

L'aggiornamento periodico della Carta è essenziale per garantire la coerenza delle informazioni con l'evoluzione dei servizi sanitari, il miglioramento continuo della qualità e il rispetto delle normative vigenti. Questa procedura ha l'obiettivo di definire le fasi e le responsabilità per l'aggiornamento e redazione della Carta dei Servizi che coinvolge tutte le strutture aziendali, al fine di raccogliere dati aggiornati e implementare azioni di miglioramento basate su segnalazioni e analisi delle esigenze della popolazione.

## 2. Responsabilità

- **Direzione Generale:** approvazione finale della Carta dei Servizi aggiornata.
- **UOSD Comunicazione e Relazioni con il Pubblico:** raccolta, verifica e integrazione delle informazioni dalle strutture aziendali e feedback da cittadini -utenti. Aggiornamento della Carta
- **Ufficio legale:** verifica della conformità alla normativa
- **Responsabili di Struttura:** aggiornamento delle informazioni sui servizi erogati.

## 3. Fasi della Procedura di aggiornamento

L'aggiornamento della Carta dei Servizi avviene attraverso un processo articolato che prevede fasi di raccolta, verifica e integrazione delle informazioni, fino alla validazione finale e alla pubblicazione della nuova versione.

### 3.1 Raccolta e verifica informazioni

**A)** Analisi della Carta dei Servizi vigente per individuare sezioni obsolete o mancanti

**B)** Raccolta dati sugli aggiornamenti e integrazioni fornite dai responsabili di struttura, con specifica previsione degli indicatori di qualità.

In particolare per ogni servizio sono riportati i seguenti contenuti:



 <p>SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL LATINA</p> <p>REGIONE LAZIO</p>	<p><b>PROCEDURA</b></p> <p><b>PER L'AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI ASL LT</b></p>	<p><b>27/02/2025</b></p> <hr/> <p><b>Rev 00</b></p>
--	--	---

Per quanto riguarda gli indicatori, l'Azienda orienta il funzionamento di ciascuna articolazione organizzativa verso il miglioramento continua dell'assistenza erogata, la sicurezza dei percorsi di cura e la tutela di elevati standard qualitativi, creando un ambiente in cui possa svilupparsi l'eccellenza

Gli standard di qualità che l'Azienda si impegna a garantire riguardano sia gli aspetti oggettivi (quantitativi e qualitativi) sia soggettivi (rilevabili attraverso la raccolta e analisi della qualità percepita dai cittadini /utenti).

Gli indicatori di qualità devono indagare e rappresentare gli standard dei servizi, relativamente a:

- Accessibilità
  - Sede
  - Giorni e orari di visita e accoglienza parenti
  - Canali di comunicazione attivati (incontri, PEC, web, sportelli dedicati, etc...)
- Tempestività
  - Tempo di attesa per erogazione delle prestazioni
- Trasparenza
  - Modalità di diffusione delle informazioni (informazioni, spazi web, modulistica, brochure e altri materiali POP)
  - Indicazione sui responsabili e contatti del Servizio di riferimento
- Efficacia
  - Soddisfazione delle esigenze e dei bisogni (attraverso indagini di Customer satisfaction)
  - Dati statistici sui risultati storici di ciascun servizio (fonti epidemiologiche e P.Re.Val.E.)

**C) Analisi del feed back degli utenti tramite segnalazioni URP e questionari di soddisfazione**

**D) Verifica delle normative aggiornate e applicabili alla Carta dei Servizi**

La qualità viene intesa globalmente, la qualità tecnico-organizzativa dei servizi deve essere confrontata con la qualità percepita dagli utenti.

#### **La qualità percepita**

Il punto di vista dell'utente, quale strumento per rilevare alcuni aspetti attinenti le dimensioni della qualità del servizio, è di particolare importanza. Per tale motivo l'Azienda garantisce, in collaborazione con i cittadini e gli enti del Terzo Settore, specifiche azioni che, a partire dall'esperienza dell'utente indagata con la rilevazione della qualità percepita ed il sistema di gestione delle segnalazioni, sono volte a migliorare gli standard di qualità i cui risultati verranno pubblicati nella apposizione sezione del sito web.

#### **La qualità tecnico/organizzativa**

Gli standard regionali e nazionali di qualità sono i punti di riferimento che i servizi aziendali assumono per assicurare la qualità tecnico/organizzativa. I flussi informativi garantiscono il monitoraggio delle attività e

 <p>SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL LATINA REGIONE LAZIO</p>	<p><b>PROCEDURA</b> <b>PER L'AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI</b> <b>SERVIZI ASL LT</b></p>	<p><b>27/02/2025</b></p> <hr/> <p><b>Rev 00</b></p>
---	--	---

fenomeni, la cui analisi e frequenza, verrà diffusa nella carta dei servizi stessa quali: le infezioni dei siti chirurgici, le lesioni da pressione, le cadute accidentali, le coperture vaccinali, la partecipazione agli screening oncologici, gli indicatori di performance assistenziali, i tempi di attesa per le prestazioni specialistiche ambulatoriali e di ricovero.

Sono inoltre attivi sistemi di analisi e miglioramento anche finalizzati al perseguimento della qualità tecnico/organizzativa nelle strutture sanitarie, sulla base dei requisiti di qualità stabiliti dalle attività di accreditamento istituzionale, con la specificità del confort alberghiero e standard previsti per ogni servizio.

### **La qualità professionale**

Il sistema di formazione e aggiornamento aziendale individua annualmente le priorità per l'aggiornamento delle conoscenze e delle competenze dei professionisti che operano nelle diverse strutture ed attua un piano annuale di formazione in coerenza con le priorità individuate. In tal senso vengono operati dossier di gruppo che tengano conto delle esigenze emergenti in ogni struttura per acquisire nuove competenze, requisito fondamentale per lo svolgimento di nuovi compiti e per l'adattamento ai cambiamenti indotti da diversi fattori quali modifiche organizzative, cambiamenti o immissione al ruolo, introduzione di innovative tecnologie.

### **3.2 Redazione della Nuova Versione**

- Stesura delle modifiche e aggiornamenti da parte della struttura di Comunicazione e relazione con il pubblico.
- Verifica della chiarezza delle informazioni inserite.
- Revisione legale per garantire conformità normativa.

### **3.3 Approvazione e Pubblicazione**

- Presentazione della proposta aggiornata della Carta alla Direzione Generale per l'approvazione.
- Adozione ufficiale della nuova Carta dei Servizi.
- Pubblicazione sul sito web aziendale e diffusione tramite canali di comunicazione interni ed esterni (URP, brochure, bacheche informative, ecc.).

### **3.4 Monitoraggio**

I riferimenti sono:

- le indicazioni delle delibere della CIVIT e normativa di settore, inerenti lo schema generale della carta dei servizi e le informazioni da pubblicare sugli standard di qualità;
- il Piano della performance con il quale deve essere perseguita massima coerenza in particolare nella parte dedicata alla misurazione dell'attività corrente con gli standard di qualità definiti per i servizi erogati;
- Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti (Customer Satisfaction)

Il monitoraggio strutturato e di sistema di tutti gli elementi della Carta ha cadenza semestrale. Inoltre, l'attività di monitoraggio si realizza in modo dinamico, costantemente e ogni qualvolta c'è necessità di verifica e aggiornamento.

Viene operata una rilevazione continua dei bisogni degli utenti e delle modifiche nei servizi che verranno inserite in tempo reale nella carta dei servizi on line, con indicazione del mese di aggiornamento della carta.

 <p>SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL LATINA</p> <p>REGIONE LAZIO</p>	<p><b>PROCEDURA</b></p> <p><b>PER L'AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI ASL LT</b></p>	<p><b>27/02/2025</b></p> <hr/> <p><b>Rev 00</b></p>
--	--	---

Eventuali revisioni straordinarie in caso di cambiamenti normativi o organizzativi significativi come ad esempio la modifica dell'atto aziendale produrranno un immediato aggiornamento della carta e delle informazioni in essa contenute.

#### **4. Documentazione e Archiviazione**

- Conservazione delle versioni precedenti della Carta dei Servizi.
- Report sulle modifiche apportate e motivazioni delle revisioni.
- Archiviazione dei feedback e delle segnalazioni ricevute.

Questa procedura assicura un aggiornamento sistematico e trasparente della Carta dei Servizi, migliorando l'accessibilità e la qualità dei servizi offerti dall'ASL Latina, al fine di dare attuazione alla c.d. riforma per la qualità dei servizi pubblici.