

DEFINIZIONE: Il presente documento intende descrivere nel dettaglio la modalità di progettazione della carta del servizio.

OBIETTIVO: Individuare le informazioni necessarie alla redazione di una Carta del Servizio conforme agli standard gestionali previsti dai sistemi di accreditamento regionali.

DESCRIZIONE: I contenuti sono suddivisibili in **4 sezioni** base in modo che la carta del servizio possa essere uno strumento informativo utile all'utente/cliente e/o relativo familiare:

1. **Presentazione dell'azienda** e strutture organizzative/operative, missione, i valori, i principi
2. **Prestazioni /Servizi erogati:** informazione sui servizi, l'elenco delle prestazioni, i recapiti e i riferimenti delle strutture eroganti.
3. **Percorsi** assistenziali presenti nel servizio
4. **Tutela dei cittadini:** meccanismi /forme /strumenti

SEZIONE 1: PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA/STRUTTURA

La sezione è finalizzata alla presentazione dell'Azienda/Struttura, della missione, dei valori, dei principi, degli impegni e degli standard, nonché l'illustrazione dei diritti e doveri del cittadino, anche in tema del rispetto della privacy (tutela della riservatezza).

CONTENUTI	STRUMENTI OPERATIVI
Analisi del contesto (fattori interni ed esterni che possono influenzare le attività caratterizzanti il servizio, coinvolgendo le parti interessate)	-MD 26 Schema annuale Report del Servizio
Ambito territoriale e bacino di utenza	
Descrizione della politica aziendale (mission, vision, valori, campo e scopo dell'applicazione)	-Politica Aziendale
Attribuzione delle Responsabilità	-Organigramma
Recapiti telefonici	-MD 98 Attribuzione servizi Coordinatori e Responsabili
Diritti dei residenti	
Tutela della privacy	

SEZIONE 2: DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DELLE RELATIVE PRESTAZIONI

La seconda sezione deve contenere le modalità di accesso alle prestazioni. Ciò al fine di consentire all'utente di ricavare le informazioni relative alle prestazioni a partire dalla struttura che li fornisce.

CONTENUTI	STRUMENTI OPERATIVI
Modalità di accesso	-Documenti di ammissione
Rette	-Capitolato d'appalto -Convenzione o contratto
Modalità di Accoglienza	-Documenti di

	ammissione (domanda, impegno di spesa, autorizzazione al trattamento dati, certificazioni mediche, documenti sanitari e di identità)
Prestazione e organizzazione del servizio offerto per nucleo	-Capitolato d'appalto -Convenzione o contratto
Trasporto	
Prestazione d'urgenza	
Parcheggi	
Prestazioni Alberghiere	
Abbigliamento e presidi	
Orario visite e ingresso visitatori	
Cartella clinica e certificazioni	
Modalità di pagamento e tariffe	
Consenso informato	
Indicazioni sull' utilizzo del servizio (ad esempio indicazioni per la preparazione dell'occorrente, la documentazione, i capi di vestiario,ecc)	

SEZIONE 3: DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

Nella terza sezione devono essere descritti i percorsi assistenziali partendo da quelli a maggior diffusione nella propria azienda (almeno due) – in essi deve essere spiegato l'iter del paziente dal primo contatto con la struttura fino all' orientamento riguardo la continuità assistenziale, l' integrazione dei servizi e le peculiarità della presa in carico

CONTENUTI	STRUMENTI OPERATIVI
Condizione clinica per entrare nel percorso	
Figura che sarà coordinatore-responsabile del percorso a cui il paziente dovrà rivolgersi per problemi inerenti la condizione che ha portato all' attivazione del percorso stesso	-E-personam
Standard di qualità per le dimensioni rilevanti, indicatori e valori programmati	-IN03 e IN05 Indicatori di Qualità

SEZIONE 4: FORME E STRUMENTI DI TUTELA

Nella quarta sezione deve essere descritto come l'organizzazione monitora la percezione del cliente riguardo al grado in cui le esigenze e aspettative sono state soddisfatte e i metodi per ottenere, monitorare e riesaminare queste informazioni

CONTENUTI	STRUMENTI OPERATIVI
Metodologia di rilevazione soddisfazione clienti	-QC01 Rilevazione Satisfazione Utenti

Metodologia di rilevazione non conformità e reclami	-MD 84 Reclami e suggerimenti -MD 10 Segnalazioni e Suggerimenti
Tempi di risposta ai reclami	