

CARTA DEI SERVIZI

La **CARTA DEI SERVIZI** pubblici sanitari, il cui schema generale di riferimento è stato introdotto dall'art. 2 del DPCM 19 maggio 1995, è nata su impulso delle innovazioni introdotte con Legge 7 agosto 1991 n. 214, che ha inciso profondamente sul rapporto tra i cittadini e le pubbliche amministrazioni.

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di relazione tra l'Azienda Sanitaria e la sua comunità, oltre ad essere un dovere istituzionale teso a favorire la partecipazione dei cittadini alle politiche sanitarie. E' uno strumento informativo sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi forniti, la loro modalità di accesso e utilizzo. Costituisce anche un patto con i cittadini in quanto dichiara cosa offre e come lo fa attraverso gli impegni di qualità.

Dare informazioni corrette e aggiornate sulle prestazioni offerte e le modalità di erogazione, sui luoghi e gli strumenti messi a disposizione dall'Azienda garantendo un modo di ricerca semplice e rapido, è uno degli impegni assunti dall'Azienda Ulss 7 Pedemontana.

Per questo, nell'ottimizzare tempi e risorse, i messaggi informativi devono sfruttare i canali multimediali. La carta dei servizi, che finora è stata strutturata come strumento statico e spesso cartaceo, è superata e non più sufficiente a rispondere ai bisogni informativi dei cittadini, in particolare in un momento in cui l'accorpamento tra Aziende Sanitarie ha creato novità certamente arricchenti, ma potenzialmente disorientanti, almeno in questa sua fase iniziale, per molta parte della cittadinanza assistita dall'Azienda Ulss 7.

Il sito web è invece uno strumento dinamico e interattivo, che può consentire di consultare e selezionare rapidamente le informazioni tramite tutti i device di utilizzo comune: computer, tablet, smartphone. La nostra Azienda ha quindi trasferito il significato di Carta dei Servizi, come corpo informativo e comunicativo, al portale aziendale.

Il sito web, aggiornato costantemente tramite un sistema collaborativo e di supervisione centralizzata, diventa quindi "il luogo" dove i cittadini possono trovare risposte immediate alle loro richieste sui servizi e dove possono indicare le aree da migliorare.

- **ATTO AZIENDALE:**
(<https://www.aulss7.veneto.it/lapisweb-gestione-atti/DL33/Allegati/8.pdf>)
- **PIANO DELLE PERFORMANCE:**
È il documento principale su cui si definiscono gli obiettivi di programmazione dell'Azienda, declinati in 3 macro aree: *Integrazione dei servizi, ridefinizione dei servizi in relazione al cambiamento dei bisogni, sostenibilità del sistema*. Il PIANO DELLE PERFORMANCE prevede un sistema di misurazione e valutazione che tiene sotto controllo il raggiungimento degli impegni che l'Azienda si è assunta per il triennio, di cui si da conto nell'annuale RELAZIONE SULLA PERFORMANCE (Piano delle performance <https://www.aulss7.veneto.it/lapisweb-gestione-atti/DL33/Allegati/25.pdf> ; Relazione sulla Performance: <https://www.aulss7.veneto.it/lapisweb-gestione-atti/DL33/Allegati/194.pdf>)
- **GUIDE AI SERVIZI:**
Ogni Unità Operativa presenta i propri servizi e fornisce le principali informazioni utili al cittadino all'interno della propria pagina web nel portale aziendale (<https://www.aulss7.veneto.it/azienda>)
- **DECALOGO DIRITTI E DOVERI DEL MALATO e REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA:**
nella pagina dedicata all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, oltre a una breve descrizione del

servizio e alle informazioni di contatto, sono presenti i REGOLAMENTI DI PUBBLICA TUTELA e la CARTA DEI DIRITTI E DOVERI DEL MALATO (<https://www.aulss7.veneto.it/Urp>)

- **INDAGINI DI SODDISFAZIONE** del cittadino relativamente al portale aziendale e ai servizi web:
Il nuovo portale aziendale, pensato e realizzato non solo per unificare in sé i contenuti web delle due Aziende Sanitarie ora confluite nell'Azienda Ulss 7 Pedemontana, ma per dare luogo a una piattaforma che costituisca l'immagine di questa nuova realtà aziendale, è accessibile direttamente da homepage (<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdexYQlfCpF14id6M4gi3nJ2fx1o1qGPI5zJbEJV7EAJ4H8w/viewform>). Poiché il portale è online dal 2018, il numero di risposte attualmente ricevute non è significativo al punto da generare una statistica apprezzabile.