GESTIONE CARTA DEI SERVIZI

1 SCOPO 2
2 CAMPO DI APPLICAZIONE 2
3 RIFERIMENTI 2
4 RESPONSABILITA' 3
5 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI 3
6 MODALITÀ DI GESTIONE 3
6.1 NUCLEO PERMANENTE E COMITATO GUIDA 3
6.2 PROGETTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 4
6.3 SVILUPPO DELLA CARTA DEI SERVIZI 5
6.4 PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 5
6.5 AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI 5

7 ALLEGATI 7

Redazione	*Verifica*	*Approvazione(firma e data)*		*Rev.*	*Descrizione modifica*
MTB	RQ MTB	RUO MTB	30/06/2003	0	/
PV	RQ MTB UVMQ: MAM	RUO MTB	20/10/2007	1	Revisione intero documento
PV	RQ MTB QUALITA': MAM	RUO MTB	15/06/2010	2	Modifica denominazione ente Revisione paragrafo 6.5 Inserimento scheda UO paragrafo 7

1 SCOPO

Scopo della presente procedura è definire le responsabilità e le modalità di gestione della Carta dei Servizi (CdS) della Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico.
La Carta dei Servizi si propone quale obiettivo primario quello di facilitare e rendere chiaro il percorso di salute di ogni paziente all'interno della Fondazione e di migliorare il rapporto tra la Fondazione e la cittadinanza. Essa rappresenta un concreto ausilio di accoglienza e di relazione diretta coi pazienti/cittadini. E' disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e consultabile in ogni reparto di degenza e nelle aree ambulatoriali su richiesta del paziente.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura è applicata alla CdS della Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico.

3 RIFERIMENTI

Riferimenti interni:

- DO.URP Documento di Organizzazione URP
- Delibera N. 700 del 12.04.1999 Costituzione presso l'Ospedale Maggiore di Milano del Nucleo Permanente per la Carta dei Servizi Sanitari
- Delibera N. 1363 del 11.06.2003 Parziale rettifica alla deliberazione commissariale n. 700/1999 portante: "Costituzione presso l'Ospedale Maggiore di Milano del Nucleo Permanente per la Carta dei Servizi Sanitari"
- Determinazione N. 2958 del 20.12.2005 Ricognizione Nucleo Permanente Carta dei Servizi
- Determinazione N. 119 del 19.01.2007 Determinazione N. 2958 del 20.12.2005 avente per oggetto: "Nucleo Permanente Carta dei Servizi": determinazioni in ordine al personale di supporto
- Procedure Sistema Gestione Qualità e relativi allegati
- Scheda informativa UO

Riferimenti esterni:

- Decreto Presidenza Consiglio Ministri del 19.05.1995 Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carte di servizi pubblici"
- Decreto Presidente Consiglio Ministri del 21.12.1995 Schema generale di riferimento per la predisposizione delle "Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale"
- Linee Guida N. 2/95 Attuazione della Carta dei Servizi nel Sistema Sanitario Nazionale
- Circolare 31/SAN Regione Lombardia del 11.05.1998 Costituzione presso le Aziende Sanitarie del Nucleo Permanente per la Carta dei Servizi Sanitari

- Deliberazione Giunta Regionale 22.01.1999 N. 6/41066 Linee Guida per l'attuazione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi Sanitari
- Norma Uni En Iso 9001-2000
- Deliberazione Giunta Regionale N. 38133/1998 Requisiti di attuazione dell'art. 12 comma 3 e 4 della Legge Regionale 31/1997 Definizione di requisiti e di indicatori per l'accreditamento delle strutture sanitarie
- Standard Joint Commission Programma triennale per l'implementazione del sistema di valutazione delle aziende sanitarie accreditate e da management delle aziende sanitarie pubbliche (standards regionali selezionati per il triennio 2004-2006)

4 RESPONSABILITA'

La responsabilità dell'applicazione della presente procedura è del Responsabile URP.
Le responsabilità delle singole azioni previste per la gestione della CdS della Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico sono riportate nel contenuto della presente procedura.

5 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Abbreviazione	Descrizione
CdS	Carta dei Servizi
Fondazione	Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico
RUO	Responsabile Unità Operativa
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
NPCdS	Nucleo Permanente della Carta dei Servizi
UO/UU.OO.	Unità Operativa/Unità Operative
UVMQ	Ufficio Valutazione e Miglioramento Qualità
SITRA	Servizio Infermieristico, Tecnico e Riabilitativo Aziendale
RIA	Responsabile Area Infermieristica

6 MODALITA' DI GESTIONE

6.1 NUCLEO PERMANENTE E COMITATO GUIDA

La Carta dei Servizi è realizzata in conformità alle normative nazionali, regionali e alle "Linee Guida per l'attuazione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi Sanitari" che prevedono per la progettazione e l'implementazione della CdS l'istituzione del Nucleo Permanente per la Carta dei Servizi (NPCdS) e del Comitato Guida.
Secondo la Deliberazione della Giunta Regionale n. 41066 del 22.01.1999, il NPCdS deve essere composto da un dirigente responsabile dipendente che rivesta anche il ruolo di responsabile dell'URP e da un amministrativo esperto nel settore informatico.
L'ente, con Deliberazione n. 700 del 05.05.1999, ha istituito il Nucleo Permanente e il Comitato Guida e ha individuato la responsabile del NPCdS nella Responsabile URP e, con Determinazione n. 2958 del 20.12.2005, ha individuato i componenti del Comitato Guida della Fondazione nelle figure del:

- Direttore Scientifico
- Direttore Amministrativo
- Direttore Medico di Presidio OMP
- Responsabile UVMQ
- Responsabile SITRA
- Responsabile Comunicazione Istituzionale
- Responsabile Ufficio Pubblica Tutela
- Responsabile UO Progetti Speciali e Processi Amministrativi
- Responsabile UO Sistemi Informativi ed Informatici

Il NPCdS ha fra i compiti prioritari la formulazione di proposte relative a:

- predisposizione, aggiornamento e implementazione della CdS con definizione dei fattori di qualità, criteri, indicatori e standard;
- partecipazione, per quanto di competenza, al processo per il raggiungimento degli standard;
- verifica degli standard;
- iniziative volte ad ottenere la disponibilità a cambiamenti culturali nella erogazione delle prestazioni;
- corsi di formazione sul progetto CdS;
- promozione della CdS all'interno e all'esterno dell'ente.

Il Comitato Guida collabora alla formulazione di proposte e programmi per la definizione della CdS e la sua successiva implementazione.

6.2 PROGETTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La fase della progettazione riguarda sia la versione cartacea che la versione on-line della CdS.
La versione cartacea della CdS consiste in una versione "ridotta" che contiene le informazioni essenziali ed effettivamente utili ai cittadini/utenti, espresse secondo modalità comprensibili e verificabili. Queste informazioni riguardano l'insieme di informazioni relative alla missione aziendale, alle principali modalità di fruizione dei servizi, agli standard e impegni più significativi e alle forme e procedure di tutela e partecipazione dei cittadini/utenti. La versione ridotta della CdS viene tradotta in multilingue e viene pubblicata sul sito web della Fondazione www.policlinico.mi.it.

La versione on-line della CdS, che è la versione integrale della CdS, è pubblicata sul sito web della Fondazione divisa in più parti per facilitarne la consultazione e va ad integrare la versione cartacea con le informazioni più dettagliate delle prestazioni fornite dalle UU.OO. dell'ente.

Il NPCdS, inizialmente, stende i contenuti della CdS in conformità alla normativa ispirandosi ai principi fondamentali della: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia principi ai quali ogni carta si deve uniformare.
La struttura della CdS si articola in quattro sezioni che contengono la presentazione dell'ente e i principi fondamentali, le informazioni sulle strutture e i servizi forniti, gli standard di qualità impegni e programmi, e i meccanismi di tutela e verifica che possono essere attivati dal cittadino/utente. La CdS deve essere redatta in un linguaggio chiaro e comprensibile a tutti i cittadini.
Il NPCdS riunisce periodicamente il Comitato Guida: sottopone ai componenti i contenuti realizzati e insieme si concordano le correzioni da effettuare.

Per mettere a punto la CdS è necessario organizzare, controllare e aggiornare in continuo tutte le informazioni rilevanti, riguardanti il rapporto fra l'ente e i cittadini e in particolare relative alle strutture, alle risorse professionali e logistiche, alle modalità di erogazione delle prestazioni. Le fasi fondamentali per la stesura della CdS risultano essere: la raccolta delle informazioni, il controllo, l'elaborazione, l'aggiornamento tempestivo e l'archiviazione.

Per garantire il corretto funzionamento delle informazioni occorrono inoltre, in capo al NPCdS, alcuni prerequisiti: una profonda conoscenza dell'apparato organizzativo, dell'insieme dei servizi offerti e degli uffici preposti con la dislocazione delle risorse delegate all'erogazione, nonché delle loro modalità di interazione.

6.3 SVILUPPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Per raccogliere le informazioni sulle strutture e i servizi forniti dalle UU.OO., il NPCdS predispone una scheda standard illustrativa che riunisce la descrizione dei servizi offerti, le informazioni sulle modalità dei servizi forniti, le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni per ogni singola U.O.

La compilazione della scheda è a carico del RUO che è responsabile, sia del contenuto della stessa che delle comunicazioni degli eventuali cambiamenti e modifiche che si verificano nella UO da lui diretta.
Il NPCdS invia, inizialmente, la scheda vuota alle caselle di posta elettronica dei direttori delle UU.OO./Servizi con una data di scadenza per la compilazione. Le schede compilate dalle UU.OO., sopraggiunte, di norma, entro 15 giorni dall'invio della scheda vuota, vengono stampate, archiviate nelle cartelline delle UU.OO. e vengono salvate sul server documentale URP alla voce Carta dei Servizi e vengono trasmesse all'UO Sistemi Informativi ed Informatici che provvede alla pubblicazione sul sito internet dell'ente nella sezione Carta dei Servizi.

6.4 PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La CdS è pubblica e deve essere facilmente disponibile a chiunque voglia consultarla.
La versione cartacea della CdS viene stampata, di norma ogni 5 anni, per la diffusione e viene pubblicata sia su intranet che sul sito web dell'ente dal quale è possibile visionare e scaricare anche le schede informative dettagliate delle attività di ricovero e ambulatoriali dell'ente.

La CdS viene distribuita all'interno dell'ente, viene consegnata alle RIA, che la rendono disponibile, per la consultazione, nei reparti e negli ambulatori. Viene inoltrata ai vertici SITRA una comunicazione da affiggere nei reparti contenente le indicazioni per la consultazione e/o il ritiro della CdS da parte di chiunque fosse interessato.

Il NPCdS provvede alla spedizione della CdS a:

- Ministero della Sanità
- Regione Lombardia
- Comune di Milano
- Provincia di Milano
- Direttori Generale, Amministrativo, Sanitario delle altre aziende Ospedaliere
- ASL della Città di Milano
- Associazioni di volontariato
- Altre istituzioni locali (Prefettura, Questura,….)

6.5 AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La CdS deve essere costantemente aggiornata per adeguarsi all'evolversi della realtà dell'ente. Le informazioni in essa contenute si verificano periodicamente, almeno una volta l'anno.
L'aggiornamento delle informazioni della versione on-line della CdS si effettua attraverso l'invio ad ogni RUO/Servizio della scheda (P.03.URP. All. 1) della UO da lui diretta attraverso la posta elettronica dalla mail cartaservizi@policlinico.mi.it, con una data di scadenza per l'aggiornamento delle informazioni contenute nella scheda. Le schede aggiornate dalle UU.OO., sopraggiunte all'indirizzo mail sopra citato, vengono stampate, archiviate nel faldone Schede UU.OO., vengono

salvate sul server documentale URP alla voce Carta dei Servizi e vengono inviate alla UO Sistemi Informativi ed Informatici che provvede alla sostituzione della vecchia scheda sul sito internet dell'ente.

Ogniqualvolta vi sia una variazione delle informazioni contenute nella scheda della CdS (numeri di telefono, orari, coordinatore infermieristico, ecc.), la stessa va comunicata all'URP via mail all'indirizzo cartaservizi@policlinico.mi.it in modo da permettere l'aggiornamento in tempo reale delle schede pubblicate su internet e in modo da evitare un disservizio all'utente.
La mancata comunicazione dei cambiamenti potrebbe dar luogo all'emanazione di una non conformità all'UO.

A seguito di comunicazioni pervenute all'URP di cambiamenti, modifiche e integrazioni delle informazioni contenute nella CdS si provvede all'aggiornamento dei dati, alla stampa, all'archiviazione e all'invio alla UO Sistemi Informativi ed Informatici per l'aggiornamento sul sito, di norma, entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento.

Relativamente all'aggiornamento delle informazioni della versione cartacea, in caso di modifiche delle stesse, si procede all'elaborazione di una pagina "Variazioni" con la data dell'aggiornamento e con le correzioni delle informazioni da inserire nella CdS.
In caso di modifiche e/o cambiamenti sostanziali e radicali (assetto giuridico, assetto organizzativo generale….) del contenuto della CdS cartacea, il NPCdS, previo accordo con il rappresentante legale dell'ente, o suo delegato, provvederà alla stesura di una nuova CdS, alla stampa, all'invio alle RIA e alle autorità della nuova versione e alla traduzione in multilingue.

7 ALLEGATI
P.03.URP All.1 Scheda Unità Operativa
CdS cartacea