

ART. 18 - Attuazione Carta dei Servizi

Gli impegni assunti con l'utenza tramite la presente Carta dei Servizi sono oggetto di costante monitoraggio attraverso l'attuazione degli specifici meccanismi di tutela posti a garanzia dell'utente/paziente, precedentemente citati.

In particolare, ad ogni tipo di rilevazione corrisponde un'attività di monitoraggio degli enunciati della carta, come rilevabile dallo schema seguente:

Attività: Questionari di rilevazione della soddisfazione del cliente

Scopo: Valutare il livello di soddisfazione/insoddisfazione del cliente; conseguentemente implementare azioni migliorative o correttive a seconda del caso

Periodicità: Almeno una volta l'anno

Attività: Verifiche Ispettive Interne

Scopo: Verificare che i singoli settori di attività lavorino coerentemente e coordinatamente tra loro, ed in osservanza della politica aziendale e della normativa cogente

Periodicità:

Ordinarie: almeno una volta l'anno;

Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità

Attività: Verifica annuale dei processi (auditing interni)

Scopo: Verificare la corrispondenza tra procedura e processo, in osservanza delle linee guida e dei protocolli adottati

Periodicità: Ordinarie: almeno una volta l'anno; Straordinarie: ogni qualvolta se ne presenti la necessità

Attività: Gestione reclami

Scopo: Cercare di dare risposta immediata alla lagnanza dell'utente/familiare, risolvendo la criticità secondo le aspettative dello stesso (qualora possibile)

Periodicità: Ogni volta che ne viene presentato uno

Attività: Riesame del sistema qualità

Scopo: Tenere aggiornato il sistema creato a garanzia della qualità dei servizi

Periodicità: Ogni qualvolta se ne presenti la necessità

Attività: Attività di riesame della politica aziendale

Scopo: Migliorare ed innovare costantemente, anche alla luce di mutate situazioni ed esigenze, la politica aziendale per la qualità dei servizi

Periodicità: Una volta l'anno

Attività: Revisione Carta dei Servizi

Scopo: Aggiornare, con i cambiamenti registrati nelle attività e nell'organizzazione della struttura e nella normativa di settore, la Carta dei Servizi, al fine di dare sempre all'utenza una corretta informazione.

Periodicità: Una volta l'anno (salvo necessità di ulteriori modifiche)