

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 <b>REGIONE LAZIO</b>
	<b>SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'</b> <b>"PROCEDURA PER LA DEFINIZIONE E GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI"</b>	Cod. PO/110/24/2025 Rev. 00 Del 09 /07/2025

STESURA	VERIFICATO	APPROVATO
Per GdL Dr.ssa Marina Ficorilli Coordinatore GdL 	U.O.C. Risk Management, Qualità dei Processi e Auditing Dott.ssa Antonella Stefania Morgante 	Direzione Sanitaria Aziendale Dott. Angelo Barbato 

**Coordinatore GdL:**

Dott.ssa M. Ficorilli - Dirigente Amministrativo Servizio Accoglienza, Umanizzazione e URP

**Gruppo di Lavoro:**

Dott. M. Angelucci – Responsabile UOC DMO

Dott.ssa A. Barsacchi - Direttore DAPS

Sig. Alessio Tesi - UOSD Sistema Informatico e Telemedicina

Ing. D. Della Vedova – Responsabile UOSD Sistema Informatico e Telemedicina

Dr. T. Desideri – Servizio Accoglienza, Umanizzazione e URP

Coll. Amm.vo L. Di Loreto - Servizio Accoglienza, Umanizzazione e URP

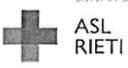
Dr.ssa M. Ficorilli – Responsabile Servizio Accoglienza, Umanizzazione e URP Coordinatore del GdL

Dott.ssa C. Graziani – Staff UOC Risk Management, Qualità dei Processi e Auditing

Dott.ssa A. S. Morgante – Responsabile UOC Risk management, Qualità dei Processi e Auditing

**STATO DELLE REVISIONI**

DATA	REVISIONE	MOTIVO DEL CAMBIAMENTO
09/07/2025	00	Prima stesura

 <small>SISTEMA SANITARIO REGIONALE</small> <b>ASL RIETI</b>	<b>REGIONE LAZIO</b> <b>AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI</b>	 <b>REGIONE LAZIO</b>
	<b>SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'</b> <b>“PROCEDURA PER LA DEFINIZIONE E GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI”</b>	Cod. PO/110/24/2025 Rev. 00 Del 09 /07/2025

## INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. SCOPO .....	3
3. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI.....	3
4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI .....	3
5. MODALITA' OPERATIVE .....	4
6. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ .....	5
7. DIAGRAMMA DI FLUSSO .....	6
8. MONITORAGGIO DI APPLICAZIONE DOCUMENTO .....	6
9. MODALITA' DI DIFFUSIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTO.....	7
10. AGGIORNAMENTO DOCUMENTO .....	7
11. BIBLIOGRAFIA, SITOGRAFIA, NORMATIVA.....	7

 <small>SISTEMA SANITARIO REGIONALE</small> <b>ASL RIETI</b>	<b>REGIONE LAZIO</b> <b>AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI</b>	 <b>REGIONE LAZIO</b>
	<b>SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA’ “PROCEDURA PER LA DEFINIZIONE E GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI”</b>	Cod. PO/110/24/2025 Rev. 00 Del 09 /07/2025
		Pag. 3 di 8

## 1. PREMESSA

La comunicazione in ambito sanitario riveste un ruolo strategico e la Carta dei Servizi, quale strumento per favorire il dialogo con i cittadini, rappresenta il veicolo comunicativo che sintetizza il rapporto relazionale tra l’Azienda e i suoi utenti favorendone la partecipazione allargata ed una successiva valutazione del lavoro svolto.

Strumento a tutela del diritto alla salute del cittadino/utente, attribuendogli la prerogativa di un controllo sui servizi erogati e sulla sua qualità, la Carta dei Servizi della ASL Rieti è un documento sintetico che si integra, per dettagli e specifiche tecniche, alle informazioni reperibili sul sito web che è costantemente aggiornato secondo l’evoluzione organizzativa e funzionale dell’Azienda, In esso viene rappresentata l’azienda nelle sue articolazioni principali ed evidenziati tipologia e livello dei servizi offerti alla cittadinanza per una sanità equa, solidale ed efficiente.

## 2. SCOPO

Scopo della procedura è garantire una corretta comunicazione con il cittadino/utente in merito ai servizi della ASL Rieti e definire le responsabilità operative per la gestione della Carta dei Servizi Aziendale.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI

La presente procedura si applica ai servizi e strutture della ASL Rieti.

E’ rivolta a tutti i Direttori/Responsabili di U.O., sia sanitari che non, e ai Referenti sito e tutti gli operatori aziendali i quali sono chiamati a conoscere quanto definito nella presente procedura e nell’interesse dei pazienti, utenti, caregivers, cittadini, famiglia, stakeholder e Istituzioni.

## 4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Di seguito sono riportate le definizioni, abbreviazioni e gli acronimi utilizzati nella presente procedura:

<b>Carta dei Servizi</b>	È lo strumento attraverso il quale la ASL Rieti definisce i propri impegni verso il cittadino/utente, riguardanti la qualità dei servizi offerti, le modalità di erogazione e i tempi di risposta. La carta dei servizi dunque, quale strumento di formalizzazione dei diritti dei cittadini e degli impegni assunti dai soggetti gestori dei servizi, si configura come “patto” tra il soggetto erogatore del servizio ed il cittadino.
<b>U.O./UU.OO</b>	Unità Operativa/Unità Operative
<b>URP</b>	Ufficio Relazioni con il Pubblico
<b>CdS</b>	Carta dei Servizi
<b>GdL</b>	Gruppo di Lavoro
<b>DG</b>	Direttore Generale
<b>DS</b>	Direttore Sanitario
<b>DA</b>	Direttore Amministrativo
<b>DAPS</b>	Dipartimento delle Professioni Sanitarie
<b>SI.CO.</b>	Sistema Informatico e Telemedicina

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 <b>REGIONE LAZIO</b>
	<b>SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'</b> <b>“PROCEDURA PER LA DEFINIZIONE E GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI”</b>	Cod. PO/110/24/2025 Rev. 00 Del 09 /07/2025

## 5. MODALITA' OPERATIVE

La CdS della ASL Rieti è uno strumento informativo sviluppato su diverse pagine web del sito istituzionale aziendale, il cui corpo è costituito da link di area e box informativi con contenuti costantemente aggiornati che possono essere liberamente consultati, condivisi e stampati dai cittadini/utenti.

La CdS, articolata nei contenuti del sito istituzionale ASL attraverso link dedicato, è stata ideata quale strumento dinamico per favorire la trasparenza, la rintracciabilità e l'accessibilità delle prestazioni offerte e degli impegni che la ASL di Rieti intende garantire.

È strutturata in modo da fornire un documento informativo che consenta al cittadino di avere, per ogni articolazione e sub articolazione in cui è organizzata l'azienda, una descrizione sintetica (denominazione, responsabile, contatti, ubicazione...) gli specifici percorsi, servizi assistenziali, il dettaglio dei riferimenti e delle modalità di accesso ai servizi, la descrizione delle attività e delle prestazioni offerte e relativi standard di qualità, i professionisti che vi operano.

La Carta dei Servizi dell'ASL Rieti è presente on line al link <https://www.asl.rieti.it/trasparency-e-privacy/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

Ai fini della definizione, modifica, aggiornamento della CdS della ASL Rieti e delle relative pagine del Sito che la compongono si procede nel modo che segue:

- gli aggiornamenti/modifiche degli aspetti generali della CdS vengono effettuate dallo staff di Coordinamento referenti sito su indicazione della Direzione Aziendale (DG e/o DS e/o DA) o soggetto all'uopo designato;
  - ogni Direttore/Responsabile di U.O., anche su indicazione della Direzione Aziendale, ha il compito e la responsabilità di definire, modificare ed aggiornare la CdS Aziendale limitatamente alle parti di propria competenza. Dette operazioni devono essere eseguite per il tramite del referente sito all'uopo individuato per ciascuna struttura.
- Nel definire le modifiche/aggiornamenti delle parti di propria competenza finalizzate al miglioramento dei processi di comunicazione, i Direttori/Responsabili delle U.O. devono tener conto dell'andamento delle caratteristiche dei servizi ed anche dell'analisi dei report sui reclami e dei report riportanti i risultati delle indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti.**
- tutti i referenti del sito, quando se ne ravveda la necessità, previa approvazione da parte del relativo Direttore/Responsabile di U.O., devono procedere tempestivamente all'aggiornamento della CdS per le parti di propria pertinenza.

Per eventuale supporto relativo alla pubblicazione dei contenuti è possibile avvalersi degli operatori del Sistema Informatico e Telemedicina all'uopo individuati.

**Delle modifiche/aggiornamenti apportati, i Referenti Sito debbono sempre darne comunicazione al Servizio Accoglienza, Umanizzazione e URP.**

Nel rispetto della funzione di coordinamento dei Referenti Sito, il Servizio di Accoglienza, Umanizzazione e URP, anche con la finalità di garantire la qualità del materiale informativo in termini di completezza, correttezza e attualità dei contenuti informativi a disposizione dell'utenza, provvede con **cadenza periodica semestrale** a realizzare, per il tramite dei Referenti Sito, il processo di verifica dell'implementazione/integrazione/correzione delle pagine del Sito WEB Aziendale, nelle quali si esplicita la CdS.

A tal fine l'URP invia ai Referenti sito comunicazioni mail di dettaglio che nella loro totalità garantiscono e realizzano la mappatura dell'intero sito dell'Azienda/CdS e di tutte le sezioni, sottosezioni e pagine che lo compongono.

 SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	 <b>REGIONE LAZIO</b>
	<b>SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'          "PROCEDURA PER LA DEFINIZIONE E GESTIONE          DELLA CARTA DEI SERVIZI"</b>	Cod. PO/110/24/2025 Rev. 00 Del 09 /07/2025
Pag. 5 di 8		

Al termine del processo di verifica l'URP informa con specifica mail le Associazioni di Volontariato e Tutela presenti nell'elenco aziendale, dell'avvenuto aggiornamento delle informazioni del sito ASL/CdS aziendale.

Nel rispetto del Decreto Legislativo n. 33 del 2013 e al fine di rilevare l'efficacia della diffusione delle informazioni contenute nel sito/CdS, in termini di interazione e numero di contatti, con cadenza mensile, mediante l'applicativo "Analytics", l'URP estrapola e pubblica al link <https://www.asl.rieti.it/trasparency-e-privacy/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/servizi-in-rete> il set di dati che evidenzia la modalità con cui i cittadini interagiscono on line con il sito web della ASL Rieti/CdS.

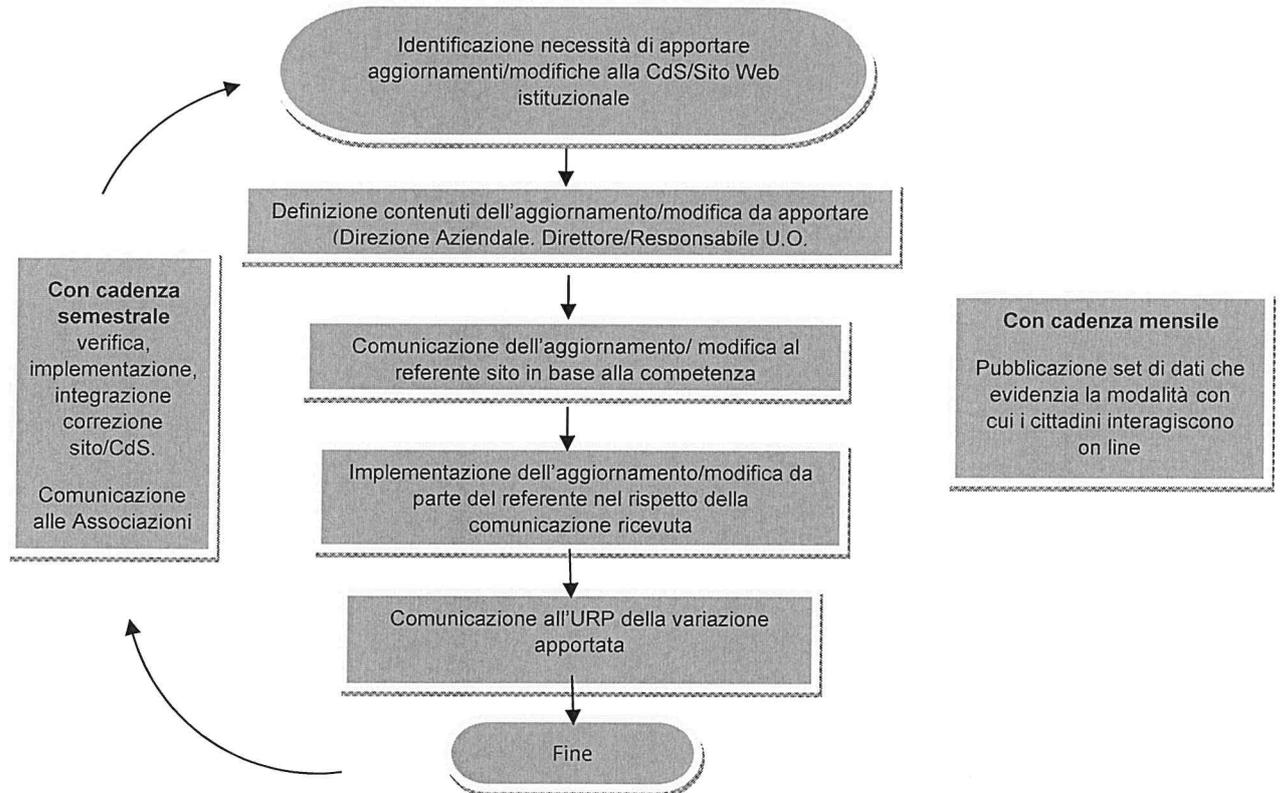
## 6. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

ATTIVITÀ \ FUNZIONI	Direttore Responsabili delle Unità Operative/ Strutture/ Dipartimenti	Referenti sito per ambito di competenza	Servizio Accoglienza Umanizzazione e URP	DAPS	Risk Management
Implementazione aggiornamenti/modifiche sugli aspetti generali CdS	I	I	R	-	-
Definizione contenuti aggiornamenti su indicazione della Direzione Aziendale all'U.O.	R	C	I	-	-
Implementazione aggiornamenti su indicazione della Direzione Aziendale all'U.O.	I	R	I	-	-
Definizione modifiche/aggiornamenti ambiti di competenza di ciascuna U.O.	R	C	I	-	-
Implementazione modifiche/aggiornamenti su indicazione del proprio Direttore/Responsabile di U.O	I	R	I	-	-
Esecuzione aggiornamento tempestivo (al verificarsi della necessità)	I	R	I	-	-
Comunicazione all'URP delle modifiche/aggiornamenti eseguiti	I	R	I	-	-
Processo di verifica semestrale	C	C	R	-	-
Informazione delle Associazioni di Volontariato degli aggiornamenti semestrali	-	-	R	-	-
Trasmissione annuale report customer satisfaction e relativi indici all'URP e alle singole UO	I	I	I	R	I
Definizione annuale indice relativo ai reclami	I	I	R	I	I
Definizione e attuazione delle azioni di miglioramento relativa alla customer e ai reclami	R	I	I	I	I

Legenda: R: Responsabile. C: Coinvolto. I: Informato.

 <p>SISTEMA SANITARIO REGIONALE ASL RIETI</p>	<p>REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI</p>	 <p>REGIONE LAZIO</p>
	<p><b>SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'</b> <b>"PROCEDURA PER LA DEFINIZIONE E GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI"</b></p>	<p>Cod. PO/110/24/2025 Rev. 00 Del 09 /07/2025</p>

## 7. DIAGRAMMA DI FLUSSO



## 8. MONITORAGGIO DI APPLICAZIONE DOCUMENTO

Indicatori:

- Reclami per UO riconducibili alla non osservanza della CdS in termini di efficacia della comunicazione / TOT. Reclami della UO (Fonte e definizione indice: Servizio URP).
- Caratteristiche e standard dei servizi non rispondenti alle attese dei cittadini utenti espresso, per ciascuna UO, dal rapporto Media punteggio soddisfazione espresso dagli utenti / Massimo punteggio esprimibile dagli utenti (Fonte e definizione indice: DAPS).

	<b>REGIONE LAZIO</b> <b>AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI</b>	 <b>REGIONE LAZIO</b>
	<b>SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'</b> <b>“PROCEDURA PER LA DEFINIZIONE E GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI”</b>	Cod. PO/110/24/2025 Rev. 00 Del 09 /07/2025
		Pag. 7 di 8

## 9. MODALITÀ DI DIFFUSIONE E CONSERVAZIONE DOCUMENTO

Il presente documento è pubblicato sull'intranet aziendale “area documentazione” del Servizio Accoglienza Umanizzazione e URP. Apposita comunicazione viene inviata da parte del Servizio anzidetto a tutti i Direttori/Responsabili UU.OO./Referenti sito e loro sostituti/Coordinatori/Posizioni Organizzative coinvolti e per conoscenza al Risk Management per la diffusione a tutti gli operatori afferenti la struttura medesima, con richiesta di presa visione della stessa mediante raccolta delle firme attraverso il modulo “lista di distribuzione”.

Copia di tale modulo firmato, il cui originale andrà conservato presso la U.O. a cura del Coordinatore/Coordinatrice, deve essere trasmesso al Servizio di Accoglienza Umanizzazione e URP all'indirizzo email [sito.aziendale@asl.rieti.it](mailto:sito.aziendale@asl.rieti.it)

La stessa comunicazione viene inviata da parte del Direttore/Responsabile UO e/o dal coordinatore a tutto il personale.

La formazione della stessa avviene tramite audit i cui verbali vengono conservati nelle UU.OO. emittenti assieme alle liste di distribuzione.

In ogni UO l'archiviazione della procedura deve avvenire in appositi raccoglitori cartacei e in cartella informatizzata contenenti tutte le procedure/istruzioni operative/piani/PDTA aziendali che stabiliscono e regolamentano le attività di interesse della Struttura.

## 10. AGGIORNAMENTO DOCUMENTO

L'aggiornamento del documento deve avvenire con periodicità almeno triennale in base ai risultati della sua pratica applicazione e, comunque, quando nuovi riferimenti legislativi e/o organizzativi lo richiedano.

## 11. BIBLIOGRAFIA, SITOGRAFIA, NORMATIVA

DPCM del 27/01/1994 recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e ss.mm.ii.;

DPCM n. 529600 del 19/05/1995 recante “Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari”;

Linee Guida del Ministero della Sanità n. 2/95 recanti l’ “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”;

Legge 11 luglio 1995, n. 273 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, recante “misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;

Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 recante “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;

Carta Europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles il 15/11/2002;

Decreto Legislativo 150/2009 recante "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"

	REGIONE LAZIO AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI	
	<b>SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'</b> <b>"PROCEDURA PER LA DEFINIZIONE E GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI"</b>	Cod. PO/110/24/2025 Rev. 00 Del 09 /07/2025

Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"

DCA Regione Lazio n. U00311 del 6 ottobre 2014 recante "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e strutture sanitarie della Regione Lazio"

Procedura Operativa per la gestione, l'implementazione e la manutenzione del nuovo Sito Web della Asl Rieti, approvata con Deliberazione DG n. 442 del 28/04/2020 - Adozione Procedura operativa per la gestione, l'implementazione e la manutenzione del nuovo Portale della ASL Rieti, per la definizione di ruoli e responsabilità dei diversi attori aziendali coinvolti e abilitazione di tutti i Referenti Sito web.