



# La nuova Carta dei Servizi

Abbiamo aggiornato la nostra carta dei servizi. La revisione è stata curata da un piccolo gruppo di operatori che ha effettuato una revisione critica della precedente. L'obiettivo di renderla utile strumento per i cittadini ha portato il gruppo a strutturare la seconda sezione per percorsi. Per costruire i percorsi è stato determinante l'apporto dei professionisti delle Strutture Complesse coinvolti nei percorsi stessi che hanno messo a disposizione tutte le informazioni utili.

Strutturare la carta per percorsi vuol dire leggere l'organizzazione in funzione dei problemi ed andare incontro anche ai concetti di semplificazione ed essenzialità. È diminuito il numero di informazioni e, auspicabilmente, è aumentata la loro fruibilità: è stato articolato ogni percorso ponendosi delle domande, le risposte alle quali saranno quegli input che servono al lettore per entrare meglio nei meccanismi organizzativi. La nuova Carta dei Servizi è stata costruita insieme con la Direzione Sanitaria che ha curato la parte relativa all'organizzazione e con l'URP che ha redatto la parte quarta relativa ai meccanismi di tutela dei cittadini. Il Comitato Consultivo Misto ha rivisto e ridefinito i diritti e doveri dei cittadini.

Abbiamo anche dedicato maggiore spazio al volontariato descrivendo in appendice le associazioni di volontariato che sono rappresentate nel comitato consultivo misto con l'obiettivo di rendere più visibile e fruibile da parte dei cittadini l'impegno che le associazioni di volontariato svolgono nel nostro territorio. La sezione terza che



riguarda "il patto" con i cittadini ed è stata riformulata in base ai contenuti della carta dei valori. E' più discorsiva e "colloquiale" rispetto alla precedente e sono state segnalate le azioni messe in atto dall'azienda a fronte degli impegni assunti.

La carta dei servizi viene diffusa tramite il nostro notiziario a tutti gli operatori, a tutti i medici di medicina generale, alle associazioni di volontariato e alle istituzioni cittadine. Inoltre è stato curato l'invio al Ministero, alla Regione e a tutte le aziende sanitarie regionali. Teniamo particolarmente alla diffusione personalizzata all'interno dell'azienda perché consideriamo la carta dei servizi anche un utile strumento di utilizzo per i professionisti.

a cura di: **Dr.ssa Maria Ravelli, Dr.ssa Loredana Cerullo** Servizio Sviluppo Organizzativo,  
**Dr.ssa Cinzia Gentile** Direzione Medica di Presidio